

УДК 377.3:316.77

## ВИКОРИСТАННЯ МЕТАПРОГРАМ ДЛЯ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ ФАХІВЦЯ

Аграмакова Наталія Володимирівна, к.е.н., доцент, ХНЕУ ім. С. Кузнеця, м. Харків, Україна

**Анотація** — у роботі досліджено можливість використання метапрограм для розвитку комунікативної компетенції фахівця будь якої сфери. Вміння їх розпізнавати та використовувати в процесі розмови дозволить скоріше дійти до порозуміння, більш повно задовольнити потреби співрозмовника та свої власні, отримати більший результат від комунікації.

**Ключові слова** — комунікація, комунікативна компетентність, метапрограма.

Сучасний світ все більше вимог висуває до професійних компетентностей фахівця та все більшу значущість серед них займає комунікативна компетентність. І хоча для певних професій вона не є hard-скіллом, однак навіть для програмістів, останнім часом, вона стає вкрай важливою. Комунікативна компетенція стає важливим навиком для більшості професій. Залежно від того, наскільки фахівець розуміє потреби колег, клієнтів та інших суб'єктів комунікації, така буде ефективність їх взаємодії, рівень задоволення їх потреб, досягнення мети.

Комунікативна компетентність досліджується багатьма вченими: А. Борисенко, Т. Бутенко, А. Веретенниковою, Т. Вольфовською, О. М. Гончаровою, М. Згурською, В. В. Коваленко, В. Нароліною, Г. Різаходжаєвою, Н. М. Самборською, О. Тур, Т. В. Хомою та ін. Метапрограми використовуються фахівцями з управління персоналом. Однак, на думку автора, їх використання потрібно розширити до фахівців будь-якого напрямку, для яких важливим є ефективне використання комунікативної компетенції.

Незважаючи на низку наукових праць, проблема використання метапрограм для розвитку саме комунікативної компетентності фахівців не була достатньо досліджена. Отже, висвітлення даної проблеми і зумовлює вибір теми даної роботи.

Мета статті – використання метапрограм для розвитку комунікативної компетентності фахівців.

За енциклопедичним словником, «комунікація» (латинське communicatio, від communico – «роблю загальним, зв'язую, спілкуюся») – 1) шлях повідомлення, зв'язок одного місця з іншим; 2) спілкування, передача інформації від людини до людини [4].

На думку Т. В. Хоми: «Основним критерієм успішного формування комунікативних умінь є здатність зрозуміти, ставити й розв'язувати різні за характером комунікативні завдання, тобто вміння правильно й оптимально використовувати мовленнєво-мисленнєву діяльність у процесі спілкування» [5].

Термін "комунікативна компетенція" був введений американським антропологом Д. Хаймсом (D. Hymes, 1972). Він вважав, що висловом притаманні свої правила, яким підкоряються правила граматики та засвоєння яких забезпечує здатність користуватися мовою в процесі комунікації.

О. М. Гончарова надає наступне визначення поняття «комунікативна компетентність» – це інтегративна якість особистості, що виявляється в її готовності здійснювати ефективну комунікацію у різних ситуаціях [2]. Однак, окрім готовності, фахівець має володіти певними навичками, які дозволять йому вести ефективні комунікації.

В даній роботі детально будуть розглянуті метапрограми як один з важливих інструментів розвитку комунікативної компетенції фахівців різних сфер діяльності.

В процесі діалогу, щоб бути почутим, важливо використовувати мотиваційні слова співрозмовника. Всі люди різні, але існує кілька основних діапазонних характерних для людини ключових моделей мислення, що називаються мтапрограми. І якщо використовувати слова, що впливають на моти-

ваційні сили і мислення співрозмовника, то можна акцентувати увагу людини на інформації, що має для неї цінність і сенс. Використовуючи таку установку, можна дослідити і застосувати в спілкуванні ті метапрограми співрозмовника, увага до яких дає найбільшу комунікативну ефективність [1]. Дана робота буде ґрунтуватися на розроблених підходах Мерилін Аткинсон.

Перша метапрограма називається «процедури / можливості»:

а) для людини з орієнтацією на можливість, важливо бачити альтернативу або нові можливості в кожній ситуації. Їй важко працювати за чітко визначеними процедурами, їй потрібна самостійність при виконанні завдань. Для такої людини важливо донести можливості, які перед нею відкриваються. Не розписувати детально весь шлях – це її налякає та дестимулює. Вона наділена здатністю придумувати нові процедури і знаходити «новий, кращий спосіб». Мотивована до дослідження та використання можливостей різного роду досвіду;

б) для людини, орієнтованої на процедури, важливо детально розповісти намічений план дій. Вона буде його чітко дотримуватися та не бачити можливостей для його розвитку і розширення. Її мотивуючими словами будуть «потрібно», «повинен», «робити правильно», «тільки так». Вона буде використовувати лише перевірені методи. Така людина мало продуктивна в ситуаціях, де немає хорошої організації та планування дій [1].

Друга метапрограма – «мотивація к» / «мотивація від»:

а) людина з метапрограмою «до» підтримує увагу та інтерес до своєї мети і рухається у напрямку до того, що вона хоче, що їй потрібно. У мові вона використовує позитивні пропозиції, наприклад, «я хочу це». Вона часто говорить про те, що рухає її до цілей та бачить те, що потрібно зробити для цього;

б) людина з метапрограмою «від» звертає увагу на перешкоди і на те, чого вона не хоче. Рухається в напрямку від того, чого вона уникає. У своїй мові вона використовує заперечення, наприклад, «я цього не хочу». Часто говорить про те, як уникнути чогонебудь; про проблеми, від яких треба позбу-

тися; що заважає досягненню цілей. Отже, при комунікації з такими людьми, важливо також використовувати речові обороти з мотивації «від» [1].

Третя метапрограма – «глобальний / детальний»:

а) люди з метапрограмою «глобальна орієнтація» схильні робити загальний огляд завдань і подій. Фокусувати увагу на глобальній інформації і загальному часу роботи. Вони вільно говорять про направлення та цілі, використовують абстрактні приклади і велику рамку. Можуть опускати деталі, щоб зберегти фокус уваги на загальній ідеї. Деталі для них другорядні;

б) люди з метапрограмою «детальна орієнтація» схильні описувати детальні компоненти завдання. Фокусують увагу на деталях роботи. Можуть використовувати послідовну рамку для детального опису кожного кроку («спочатку це, потім те тощо»). Використовують конкретні приклади і власні імена, щоб докладніше описати деталі того, хто, що, коли, де і як робив. Для них недостатньо поставити лише завдання, їм потрібно надати багато уточнюючих деталей. Чим детальніше їм все розписати, тим краще буде результат [1].

Четверта метапрограма – «схожість / відмінність»:

а) люди з метапрограмою «схожість» у всьому намагаються знайти схожість з чимось знайомим. У роботі віддають перевагу рутині, стабільності, тому, що повторює розпорядок. Можуть все життя залишатися на одній роботі, роблячи кожен день одне й те ж. Насилу адаптуються до змін цілей або розпорядку дня. Можуть відчувати дистрес і навіть звільнитися, якщо на роботі занадто багато чого змінюється. Надійні у виконанні роботи, якщо оточення залишається постійним, і багато повторюється;

б) люди з метапрограмою «схожість з розвитком» приймають деякі зміни, якщо тільки вони не відбуваються занадто часто. Намагаються знайти поліпшення, тобто, шукають періодичну варіабельність і відмінності, прагнуть до еволюційного розвитку. У роботі люблять те ж саме або схоже, але покращене або вдосконалене. Прагнуть до зручних поступових змін;

в) люди з метапрограмою «відмінності та зміни» отримують велике задоволення, коли знаходять щось нове, революційне, незвичайне. Намагаються всюди побачити щось нове або знайти зміни та відмінності. У роботі намагаються створювати прототипи і відкривати нове. Насилу адаптуються до повторюваної роботи [1].

П'ята метапрограма – «внутрішня / зовнішня рамка референції».

а) людина з метапрограмою «внутрішня рамка референції» сама встановлює свої цілі, сама вирішує, використовує власні критерії для вибору цілей. Цінує знання, які отримує з внутрішнього джерела. Вважає, що вона все дійсно знає. Вона постійно вирішує сама, як потрібно виконувати роботу і як вести проєкт. З такими клієнтами та співробітниками працювати вкрай важко;

б) людина з метапрограмою «зовнішня рамка референції» весь час приймає вказівки інших людей. Рішення за неї приймають інші. При виборі цілей використовує оцінки і висновки інших людей. Для неї вкрай важлива зовнішня перевірка. Вона живе з впевненістю, що інші знають краще за неї. Добре працює під керівництвом інших людей і вважає за краще використовувати їх думку про цілі, про методи їх досягнення і про оцінку успішності роботи [1].

Шоста метапрограма – «сама / інші».

а) основним моментом уваги є вона сама. У більшості взаємодій увага цієї людини, в першу чергу, спрямовується на її власний досвід і внутрішню оцінку. Вона часто приділяє першочергову увагу точності змісту і своїм власним почуттям або оцінками;

б) основним моментом уваги є інші люди. Ця людина перш за все розуміє спілкування з іншими людьми за допомогою невербальних реакцій людей. У будь-якій взаємодії її автоматична увага залишається за поведінкою іншого; вона продовжує сканувати їх фізичні відповіді [1].

Сьома метапрограма – «проактивна / рефлексивна» (метапрограма про дію):

а) проактивний член команди ініціює, стрибає і продовжує. Він мотивований такими фразами, як «Давайте зробимо це», «Зроби це» і «Час діяти».

б) людина рефлексії чекає, поки інші почнуть діяти, перш ніж робити які-небудь дії. Їй може знадобитися багато часу, щоб прийняти рішення, чи вона може ніколи не зробити жодних дій [1].

Таким чином, у даній роботі досліджено можливість використання метапрограм для розвитку комунікативної компетенції фахівця будь якої сфери. Вміння їх розпізнавати та використовувати в процесі розмови дозволить скоріше дійти до порозуміння, більш повно задовольнити потреби співрозмовника та свої власні, отримати більший результат від комунікації.

### Список використаної літератури

1. Аткинсон М. Життя в потоці: Коучинг / Мэрилин Аткинсон; Пер. с англ. – М.: Альпина Паблишер, 2013. – (Серія «Трансформационный коучинг: Наука и искусство»). – 330 с.

2. Гончарова О. М. Сутність поняття "професійно-комунікативна компетентність" фахівців сфери туризму [Електронний ресурс] / О. М. Гончарова // Молодий вчений. – 2020. – № 4(1). – С. 134-138. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv\\_2020\\_4\(1\)\\_31](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2020_4(1)_31)

3. Коваленко В.. Комунікативна компетентність як складова професійної компетентності соціального працівника [Електронний ресурс] / В. В. Коваленко, Д. В. Марценюк // Молодий вчений. – 2020. – № 4(1). – С. 75-77. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv\\_2020\\_4\(1\)\\_19](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2020_4(1)_19)

4. Філософський енциклопедичний словник / НАН України, Ін-т філософії імені Г.С. Сковороди; [редкол.: В.І. Шинкарук (голова) та ін.]. – Київ : Абрис, 2002. – VI, – 742 с.

5. Хома Т. В. Комунікативна компетентність, її складові [Електронний ресурс] / Т. В. Хома // Науковий вісник Мукачівського державного університету. Серія : Педагогіка та психологія. – 2018. – Вип. 1. – С. 203-206. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvmdupp\\_2018\\_1\\_59](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvmdupp_2018_1_59)

Автор

**Аграмакова Наталія Володимирівна**, доцент кафедри управління персоналом та економіки праці, Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця (nataagramakova@gmail.com) (majmsvmaa@ukr.net).

Тези доповіді надійшли 31 січня 2021 року.

Опубліковано в авторській редакції

