

Торайғыров университетінің
ҒЫЛЫМИ ЖУРНАЛЫ

НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ
Торайғыров университета

ТОРАЙҒЫРОВ УНИВЕРСИТЕТІНІҢ ХАБАРШЫСЫ

Педагогикалық сериясы
1997 жылдан бастап шығады



ВЕСТНИК ТОРАЙҒЫРОВ УНИВЕРСИТЕТА

Педагогическая серия
Издается с 1997 года

ISSN 2710-2661

№ 2 (2025)

Павлодар

НАУЧНЫЙ ЖУРНАЛ
Торайгыров университета

Педагогическая серия
выходит 4 раза в год

СВИДЕТЕЛЬСТВО

о постановке на переучет периодического печатного издания,
информационного агентства и сетевого издания

№ KZ03VPY00029269

выдано

Министерством информации и коммуникаций
Республики Казахстан

Тематическая направленность

публикация материалов в области педагогики,
психологии и методики преподавания

Подписной индекс – 76137

<https://doi.org10.48081/EZPK4817>

Бас редакторы – главный редактор

Аубакирова Р. Ж.

д.п.н. РФ, к.п.н. РК, профессор

Заместитель главного редактора

Жуматаева Е., *д.п.н., профессор*

Ответственный секретарь

Каббасова А. Т., *PhD доктор*

Редакция алқасы – Редакционная коллегия

Мағауова А. С.,

д.п.н., профессор

Бекмағамбетова Р. К.,

д.п.н., профессор

Самекин А. С.,

доктор PhD, ассоц. профессор

Син Куэн Фунг Кеннет,

д.п.н., профессор (Китай)

Желвис Римантас,

д.п.н., к.псих.н., профессор (Литва)

Авагян А. В.,

д.п.н., ассоц. профессор (Армения)

Томас Чех,

д.п.н., доцент п.н. (Чешская Республика)

Шокубаева З. Ж.,

технический редактор

За достоверность материалов и рекламы ответственность несут авторы и рекламодатели

Редакция оставляет за собой право на отклонение материалов

При использовании материалов журнала ссылка на «Вестник Торайгыров университета» обязательна

<https://doi.org/10.48081/WVTG3943>**Б. А. Сериев¹, *Р. О. Асылова², М. Е. Абдрахим³**^{1,2,3}Жетысуский университет имени Ильяс Жансугурова,

Республика Казахстан, г. Талдыкорган

*e-mail: raushan_dina@mail.ru¹ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0161-7219>²ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6157-4698>³ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1074-2038>

НА ПУТИ К РАЗВИТИЮ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

В исследовании доказывается необходимость внедрения стратегий рефлексивного мышления государственных служащих для самодиагностируемых навыков коммуникации в государственных учреждениях. В исследовании приняли участие 121 государственных служащих, которые работают в трёх учреждениях Казахстана. Целью исследования было определение влияния применения стратегий рефлексивного мышления на восприятие государственным служащими своих коммуникативных способностей. Для изучения выбраны следующие переменные: коммуникационная эффективность, коммуникационная самоуверенность, а также убежденность в эффективности предложенной стратегии для улучшения речевой и письменной коммуникации. На групповом занятии продолжительностью 120 минут государственные служащие познакомились с рассматриваемой стратегией, а также применяли её в коммуникативной игре. В качестве инструмента измерения для оценки эффективности стратегии был выбран тематический опросник, использующийся в пред- и пост-тестировании респондентов. Статистические анализы включали расчёт t-критерия зависимых выборок для сравнения пред- и пост-тестовых значений. Установлено, что стратегия позитивно влияла на уверенность участников в том, что вмешательство способно улучшить их навыки речевой и письменной коммуникации – в пред- и пост-тестовых значениях регистрировали значимые различия. В значениях письменной и устной коммуникации также отмечено повышение, однако различия

не достигли уровня статистической значимости. Ожидается, что результаты исследования повлекут за собой позитивные изменения, затрагивающие внедрение стратегий повышения навыков коммуникации и сотрудничества, а также межведомственного взаимодействия в государственном секторе.

Ключевые слова: рефлексивное мышление, речевая коммуникация, письменная коммуникация, коммуникационная эффективность, коммуникационная самоуверенность, государственные служащие.

Введение

Наша независимая страна развивается благодаря ряду факторов, в числе которых – слаженная работа системы государственных структур. Госслужащие взаимодействуют с различными заинтересованными сторонами, что требует от них практических коммуникативных навыков, позволяющих трудиться на благо общества и своевременно выполнять свои обязанности на рабочем месте.

Индивиды, планирующие посвятить себя карьере в сфере государственного управления, изначально имеют светлые намерения развивать коммуникативную культуру, но, к сожалению, постепенно могут потерять интерес из-за накапливающегося негативного опыта внутреннего взаимодействия с коллегами и руководством, а также внешнего – с недовольными, агрессивно настроенными гражданами.

Казахстанские учёные отмечают, что в настоящий период ощущается заметная нехватка систематического обучения и поддержки госслужащих в развитии эффективных коммуникативных навыков. Из-за возникающего существенного пробела в знаниях им затруднительно общаться с общественностью уверенно и продуктивно [1, с. 667–682]. При этом онлайн-взаимодействие между государственными органами и гражданами также вызывает ряд проблем: для некоторых услуг оно может быть недоступным, в связи с чем отмечается низкий уровень интерактивности и вовлечённости населения [2, с. 1–17].

Следует указать и на мультикультурные особенности нашей Республики: ситуация осложняется тем, что культурные различия и эмоциональные барьеры оказывают значительное влияние на эффективность коммуникации, и госслужащие могут испытывать трудности при ориентировании в указанных аспектах во время взаимодействия с различными категориями граждан [1, с. 667–682].

Без позитивной вовлечённости в рабочий процесс и знаний, сформированных на основе предыдущего опыта, к сожалению, невозможно

добиться высокой результативности. Успешные сотрудники гордятся развитыми коммуникативными навыками, способствующими повышению общей эффективности взаимодействия с заинтересованными сторонами, включая коллег [3, с. 74–81]. Такие госслужащие обладают высоко развитым рефлексивным мышлением (далее – РМ), позволяющим анализировать самоощущение, исходя из собственного жизненного опыта [4, с. 147–158]; [5, с. 66–80].

Исследования показывают, что стратегии РМ играют фундаментальную роль в развитии коммуникативных способностей в области образования, медицины и экономики [6, с. 1524–1536]; [7, с. 364–379]. Несмотря на активное внедрение данных методов для подготовки студентов в условиях вузов, возникает необходимость изучения других вариантов их реализации, в частности, для обучения сотрудников, практикующих РМ в сфере государственного управления.

Сообщается, что, если госслужащие применяют принципы РМ в своей карьере, то у них значительно снижается уровень стресса, повышается уверенность в себе и компетентность в рабочих вопросах, они трезво оценивают конфликтные ситуации и оперативно решают их; такие сотрудники способны контролировать свои эмоции, а также достойно принимают критику в свой адрес, не перекладывая вину или ответственность на других [8, с. 1063–1078].

Однако существует и обратное предположение о том, что госслужащие способны неосознанно снижать свои коммуникативные способности, используя стратегии РМ [9]. Это происходит в том случае, когда сосредоточение внимания на прошедших ситуациях вызывает негативные, возмутительно обидные эмоции с ощущением несправедливости, особенно если сотрудники заиклены на неудачах и многократно переживают моменты, когда они чувствовали жестокое обращение со стороны или осуждение своих действий. Естественно, постоянное проживание негативных эмоций может повлиять на эффективность работы человека, на его уверенность в себе и другие коммуникативные способности, такие как устное и письменное общение. К примеру, если индивид постоянно вспоминает ситуацию, в которой его критиковали или негативно оценивали из-за совершённой не им ошибки, госслужащий может стать нерешительным и осторожным, или выбрать тактику защиты, проявляя вспыльчивость и раздражительность в будущих взаимодействиях. Решение такого человека оставить всё, как есть, может помешать развитию его способности к открытой коммуникации.

С другой стороны, доказано, что стратегии РМ действительно содействуют формированию новой конструктивной реакции в ответ на

пережитый негативный опыт в контексте коммуникативного взаимодействия. Так, исследователи полагают, что методы РМ помогают госслужащим сосредоточиться на произошедших с ними неприятных обстоятельствах, связанных с несоблюдением сроков выполнения поручения, нехваткой времени на отдых и командной работой с конфликтующими личностями [6, с. 1524–1536]; [10]; [11, с. 507–528]. Размышляя о подобных ситуациях, индивиды могут получить ценную информацию о собственном поведении и по-новому оценить свои действия по отношению к окружающим. Кроме того, такие сотрудники способны самостоятельно определить проблемные области и разработать коммуникационные стратегии для решения аналогичных ситуаций в иных условиях.

В целом, несмотря на малочисленные убеждения в том, что стратегии РМ могут препятствовать карьерному росту, доказательных исследований, поддерживающих постоянное применение методов РМ для улучшения коммуникативных способностей как в личном, так и в профессиональном контексте, значительное количество.

Исходя из вышеизложенного, актуальным представляется исследование, цель которого – определение влияния применения стратегий РМ на восприятие государственными служащими своих коммуникативных способностей.

Исследовательские вопросы сформулированы следующим образом. Существует ли статистически значимое влияние стратегий РМ на восприятие госслужащими:

- 1 Коммуникационной эффективности;
- 2 Коммуникационной самоуверенности;
- 3 Речевой и письменной коммуникации.

Актуальность исследования продиктована тем обстоятельством, что сотрудникам часто не удаётся наладить эффективную коммуникацию с гражданами из-за ряда причин: повышенного стресса, беспокойства, недостаточно развитых навыков планирования и тайм-менеджмента, несвоевременных ответов на поступающие запросы, пропущенных сроков и нецелевого использования ресурсов. Практическая значимость работы заключена в том, что применение стратегий РМ позволит минимизировать негативные состояния путём контролирования своих эмоций на рабочем месте, деликатного решения конфликтных ситуаций и выстраивания продуктивного взаимодействия с гражданами. Теоретическая значимость базируется на предыдущих научных трудах и расширяет существующий объём знаний, подкрепляя интерес начинающих учёных к будущим исследованиям в изучаемой области, демонстрируя методики, которые позволят работникам

госучреждений сформировать эффективную культуру речевой и письменной коммуникации для достижения высокой результативности.

Уникальность исследования заключается в том, что в рамках экспериментального воздействия государственные служащие Казахстана впервые практикуют РМ, оказывающее непосредственное влияние на восприятие ими своих коммуникативных способностей. Адаптированная авторами модель РМ включает краткие шаги и вопросы, позволяющие сосредоточить внимание на управлении эмоциями. Программа способствует целенаправленному развитию речевого и письменного общения, чтобы в будущем сотрудники смогли принимать взвешенные и обоснованные решения в условиях стресса.

Материалы и методы

Экспериментальное воздействие заключалось в групповом обучении респондентов по интервенционной программе «Стратегия РМ» (продолжительность – 120 минут с перерывом на кофе-брейк).

Занятия проводились в КГУ «Научно-практический центр физической культуры, спорта, начальной военной подготовки и дополнительного образования» ГУ «Управление образования области Жетісу» (37 участников); КГУ «Центр социальной помощи жертвам бытового насилия» ГУ «Отдел координации занятости и социальных программ г. Талдықорған» (38 респондентов); КГУ «Учебно-методический центр «Тіл» ГУ «Управление общественного развития области Жетісу» (46 участников) тремя исследователями – авторами данной работы.

Интервенционная программа (таблица 1) включала обучающую презентацию с демонстрацией слайдов, раздаточный материал с руководством по стратегии РМ, индивидуальные и групповые задания для повышения осведомлённости участников о РМ и концептуализации эффективных практик. Первоначально в качестве введения каждому респонденту предложили ознакомиться с моделью РМ (рис. 1), предоставили задания (таблица 2) и другие раздаточные материалы (рис. 2–3), чтобы заинтересовать участников и помочь освоиться в теме.

Таблица 1 – Контент интервенционной программы

№	Тема	Контент
1	Введение, опрос	Самопрезентация. Раскрытие сути занятия, его основных целей и задач. Пред-тест (таблица 3).
2	Речевая коммуникация	Зрительный контакт, диалог с участниками, изучение их ключевых жестов (кивки головой, внезапные улыбки, поднятие бровей = заинтересованность в процессе).

№	Тема	Контент
3	Групповые рефлексивные занятия	Размышление респондентов над своими личностными качествами с целью развития коммуникационной эффективности и самоуверенности, дискуссия.
3.1	Распределение участников по группам	Согласно выполненному заданию 2.1 (таблица 2), в соответствии с личностными качествами DISC (рис. 2), участники занимают специально подготовленные метки, характеризующие их черты характера как в личном, так и в профессиональном поведении.
3.2	Анализ респондентов	Изучение языка тела (смех, диалог с одноклассниками = наличие связи с группой, принадлежность к группе).
3.3	Обучающая презентация, обмен личным опытом (таблица 2, задание 1)	Презентация о важности коммуникативной культуры на государственной службе. Обмен личным опытом, историями из жизни участников для понимания, как это связано с их решением работать в профессиональной среде на государственной службе.
3.4	Материал «Понимание окружающих» (рис. 3)	Выполнение задания 2.2 (таблица 2). Знакомство с чертами характера других респондентов согласно модели DISC с целью анализа сходств и различий в личностных качествах коллег в рабочей обстановке.
3.5	Модель стратегии РМ (рис. 1, шаги 1-2)	Выполнение задания 2.3 (таблица 2). Анализ модели, размышление о конфликтной ситуации на работе, формулирование своих переживаний, обозначение проблемы. Ведение рефлексивных заметок для фиксации возникающих чувств и эмоций.
3.6	Модель стратегии РМ (рис. 1, шаги 3-4)	Выполнение задания 2.3 (таблица 2). Поиск возможных вариантов решения конфликта, оценка позитивных изменений, повлекших трансформацию мышления респондентов для эффективного выстраивания коммуникации в будущем.
-	Кофе-брейк (10 минут)	
3.7	Коммуникативная игра (таблица 2, задание 3)	Выбор одной конфликтной рабочей ситуации от каждой группы, её постановка в коммуникативной игре, размышления об изменившейся коммуникации в результате применения модели РМ. По итогам каждой игры участники описывали, что они могли бы изменить в своём поведении после выявления проблемы.
4	Подведение итогов, опрос	Пост-тест (таблица 3). Отзывы респондентов о занятии с обратной связью.



Рисунок 1 – Модель стратегии рефлексивного мышления

Таблица 2 – Карточка с заданиями (раздаточный материал)

Задание 1. Знакомимся и делимся опытом	Вспомните личный опыт из детства или взрослой жизни, который мог бы объяснить причину Вашего решения работать в государственном секторе, особенно в том отделе, в котором Вы работаете в настоящее время.
Задание 2. Интегрируем личный опыт в профессиональную карьеру	1. Ознакомьтесь с материалом «Понимание себя» (рис. 2). Изучите себя, чтобы определить свою личностную черту, и подумайте о причине, по которой Вы отождествляете себя с этой чертой. 2. Ознакомьтесь с материалом «Понимание других» (рис. 3), чтобы определить сходства и различия людей, работающих рядом с Вами. 3. Подумайте о некоторых целях развития, чтобы создать лучшее изменение коммуникации. Используя модель стратегии рефлексивного мышления (рис. 1), поразмышляйте о нерешённом рабочем конфликте, который мог случиться с другим сотрудником или клиентом, и проследите каждый шаг процесса.
Задание 3. Участвуем в коммуникативной игре	Воссоздайте изменённый Вами опыт, используя модель стратегии рефлексивного мышления.

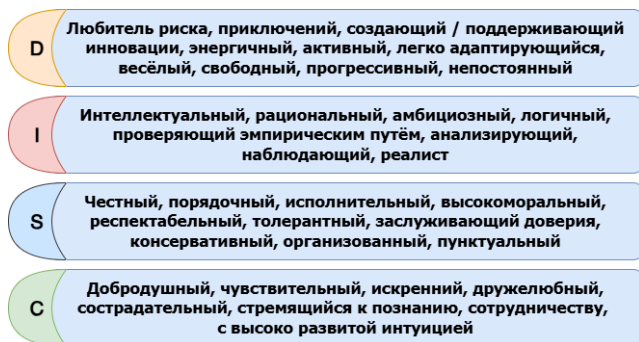


Рисунок 2 – Раздаточный материал «Понимание себя»: личностные черты согласно модели DISC

Им нравится делать что-либо:	Быстро	Весело	Традиционно	Правильно
Тип языка тела у них:	Широкие резкие жесты, наклоны и движение корпуса вперёд	Выразительные, дружелюбные жесты, забавная, комичная поза	Мягкие, плавные, успокаивающие, заботливые жесты	Безэмоциональные контролируемые жесты, оценивание окружения
Речевой образец - это:	Директивный тон, резкий, прерывающийся, преднамеренный	Разговорчивый, эмоциональный, с разной интонацией, открытый, легко отвлекающийся	Тёплый тон, располагающий, дружелюбный, предпочитающий слушать	Разъясняющий, монотонный, логичный, целенаправленный, вопрошающий
Личная характеристика согласно DISC	Твёрдый	Весёлый	Дружелюбный	Фактический

Рисунок 3 – Раздаточный материал «Понимание окружающих»

В пред- и пост-тесте применялся опросник, состоящий из высказываний, на которые требовалось ответить по шкале Лайкерта от 1 = категорически не согласен; до 5 = полностью согласен. Помимо перечисленных ниже вопросов, в пред-тесте для обеспечения бэкграунда респондентам предлагалось указать свой пол (м/ж), возраст (А. 18-29; В. 30-45; С. 46-54; D. 55 +), стаж работы государственным служащим (А. 0-4 года; В. 5-10 лет; С. более 10-ти лет), а также уровень должности (А. начальный уровень; В. уровень средний или выше среднего; С. высший уровень, руководящий пост).

Таблица 3 – Содержание теста

1	Развитая способность к РМ позволяет мне эффективно реагировать на проблемные (конфликтные) кейсы при взаимодействии с обществом.
2	Благодаря развитому РМ я открыт(-а) к перспективной и продуктивной коммуникации с окружающими.

3	Высокие способности к РМ позволяют мне контролировать ситуацию при общении с другими людьми.
4	Благодаря РМ я могу применять различные коммуникативные стратегии к проблемным кейсам, исходя из полученного опыта.
5	Я являюсь объективным сотрудником и избегаю конфликтных ситуаций благодаря развитой способности к РМ.
6	Принципы РМ позволяют мне критически относиться к собственным действиям в процессе выстраивания коммуникации с окружающими.
7	Принципы РМ помогают мне понять точку зрения собеседников, чтобы затем выстраивать с ними продуктивные отношения.
8	Я умею абстрагироваться от событий, чтобы проанализировать проблемные ситуации в общении с другими людьми.
9	РМ может повысить мои способности к речевой коммуникации.
10	РМ может улучшить навыки письменной коммуникации.
11	РМ способствует развитию толерантного отношения к окружающим (принятия) при общении с ними.
12	В целом, я уверен(-а) в своих способностях к РМ, понимая, что они необходимы для эффективного общения с другими людьми.

Статистическая обработка данных проводилась с учётом средних значений и стандартных отклонений (SD). Для сравнения пред- и пост-тестовых значений применяли расчёт t-критерия зависимых выборок с привлечением соответствующего программного обеспечения. Полученные в результате расчётов различия считались статистически значимыми при достижении уровня вероятности $p < 0,05$.

Результаты и обсуждение

Анализ участников исследователями на этапе знакомства свидетельствовал: респонденты были расслаблены и чувствовали себя комфортно, что обеспечивало открытость и вовлечённость в стратегию РМ. В таблице 4 представлены результаты исследования, согласно которым ответ на исследовательские вопросы № 1 и 2 – удовлетворительный, на № 3 – отрицательный:

Таблица 4 – Базовая статистика и результаты t-критерия зависимых выборок

Показатель	Значение	SD	t-критерий		
			t	df	p
Коммуникационная эффективность					
Пред-тест	3,24	1,03	-2,997	120	0,03*
Пост-тест	3,49	1,0			
Коммуникационная самоуверенность					

Показатель	Значение	SD	t-критерий		
			t	df	p
Пред-тест	3,06	1,18	-5,368	120	<0,001*
Пост-тест	3,31	1,13			
Речевая коммуникация					
Пред-тест	2,8	1,06	-1,293	120	0,198
Пост-тест	2,98	1,07			
Письменная коммуникация					
Пред-тест	2,92	1,07	-1,674	120	0,097
Пост-тест	3,15	1,05			

Примечание: * – статистически значимые различия

1 Коммуникационная эффективность

Показатель был рассчитан на основе среднего значения ответов на вопросы 1, 4 – 7 и 11 (таблица 3). В предварительном тестировании среднее значение по выборке для показателя коммуникационной эффективности составило 3,24 (SD = 1,03), указывая на то, что до посещения интервенционной программы участники не были уверены в своей способности выстраивать эффективную коммуникацию с окружающими. Выявленная проблема подчёркивает необходимость текущего исследования, поскольку коммуникация в государственном секторе имеет одно из первостепенных значений, и, если респонденты не уверены в своей способности эффективно коммуницировать на должном уровне, это может негативно повлиять на качество услуг, предоставляемых в рамках государственного управления.

Среднее значение показателя по результатам пост-тестирования составило 3,49 (SD = 1,0), свидетельствуя о том, что после знакомства со стратегией РМ респонденты с большей вероятностью соглашались с тем, что, по их мнению, они эффективно общаются с другими людьми. Согласно расчёту t-критерия зависимых выборок выявлено статистически значимое различие между значениями ($p = 0,03$), позволяющее заключить, что РМ действительно повышает восприятие участниками коммуникационной эффективности.

В исследовании Deveci & Wyatt (2022) стратегии РМ позитивным образом повлияли на уровень самовосприятия студентов, улучшив их аналитические способности и навыки решения проблем, а также повысив самосознание, позитивное мышление и самооценку. Как и в настоящем исследовании, учёные отметили, что РМ способствовало лучшему самовосприятию респондентами навыков межличностной коммуникации [5, с. 68–80].

2 Коммуникационная самоуверенность

Показатель рассчитывали по средним значениям ответов на вопросы опроса 2, 3, 8 и 12 (таблица 3). По итогам пред-теста средний балл составил 3,06 ($SD = 1,18$), позволяя предположить, что большинство участников недовольны своей способностью уверенно коммуницировать с клиентами и коллегами в государственном секторе. Аналогично, в исследовании Bokayev et al. (2024) подчёркивается, что большинство госслужащих затрудняются эффективно взаимодействовать с обращающимися к ним гражданами ввиду недостаточной уверенности в себе. Ситуация усугубляется тем, что граждане при этом могут не желать или не иметь возможности коммуницировать с государственными учреждениями [1, с. 667–682].

По результатам пост-теста участники отметили готовность к уверенному взаимодействию с окружающими (3,31, $SD = 1,13$). Т-тест зависимых выборок подтвердил наличие существенного различия между результатами пред- и пост-тестирования ($p < 0,001$), указывая на то, что РМ оказывает значительное влияние на чувство уверенности при выстраивании коммуникации.

Исследователи Gilad et al. (2024) отмечают, что стили общения индивидов значительно различаются в зависимости от опыта работы в государственных службах, что может оказать влияние на их готовность к уверенному взаимодействию. С накоплением стажа развивается РМ и появляется уверенность в себе [12, с. 75–88].

3 Речевая коммуникация

Пункты 9 – 10 теста (таблица 3) характеризуют непосредственное восприятие устной и письменной коммуникации. До знакомства с интервенционной программой в предварительном тесте средний балл по речевой коммуникации составил 2,8 ($SD = 1,06$), а после изучения стратегии отмечено повышение показателя на 2,98 ($SD = 1,07$), однако различие расценивалось как статистически незначимое. Следовательно, для повышения восприятия речевой коммуникации, возможно, респондентам требуется рассмотреть ряд практических кейсов непосредственно на рабочем месте, что не представилось возможным в условиях групповой программы, ограниченной по времени.

4 Письменная коммуникация

Пред-тестирование участников о самовосприятии их письменной коммуникации выявило средний показатель 2,92 ($SD = 1,07$), а после экспериментального вмешательства восприятие данной способности повысилось до 3,15 ($SD = 1,05$). При этом, согласно независимому выборочному t-тесту, не регистрировали существенных различий между

рассматриваемыми значениями. Как и в предыдущем случае, такой результат может объясняться условиями эксперимента.

Хотя устное взаимодействие является самым распространённым видом коммуникации ввиду ожидаемого оперативного отклика, текущее исследование демонстрирует, что письменная коммуникация равнозначна речевой по степени важности. Письменное общение предоставляет госслужащим больше временных ресурсов для принятия ответных решений в сложных или конфликтных ситуациях, обдумывая свои действия. При речевой коммуникации сотрудники могут сделать паузу перед тем, как заговорить, однако даже в таком случае требуется незамедлительная реакция с параллельной рефлексией кейса.

Отдавая приоритет письменной коммуникации, следует помнить о том, что использование сложных бюрократических формулировок в официальных документах может усложнить восприятие текста гражданами, являясь серьёзным препятствием для выстраивания эффективного взаимодействия, что в конечном итоге может подорвать доверие народа к государству и негативно повлиять на правовую безопасность [13, с. 123-139].

К позитивным изменениям относится активная популяризация использования технологий для цифровых связей с общественностью, которые могут поднять письменные и речевые коммуникации на новый уровень, предоставляя каналы немедленной обратной связи и расширяя охват аудитории. Однако в этой связи возникают новые вызовы, такие как дезинформация и защита персональных данных, которые требуют незамедлительного решения [14, с. 110-114].

Несмотря на то, что вышеуказанные барьеры представляют собой серьёзные проблемы, они открывают возможности для развития. Решая вопросы с помощью целенаправленного обучения сотрудников, в том числе стратегиям РМ, расширения тезауруса и использования цифровых платформ, правительство может повысить эффективность коммуникации и укрепить доверие граждан Казахстана.

Выводы

Проведённое исследование демонстрирует эффективный способ повышения уровня восприятия коммуникационной эффективности и самоуверенности, а также речевой и письменной коммуникации сотрудников госучреждений. Практическая направленность работы заключалась в развитии их коммуникативных способностей, продиктованная тем, что госслужащие часто испытывают трудности с уверенной коммуникацией при общении с гражданами из-за различных факторов, включая низкую стрессоустойчивость, недостаточную подготовленность к конфликтным

кейсам, а также неготовность к цифровой трансформации, неверно выбранные каналы коммуникации и стратегии вовлечения граждан. Так, проблема усугубляется разрывом между предпочтительными методами общения сотрудников и общественности, что приводит к их неэффективному взаимодействию. Предложенное авторами обучение стратегиям РМ может оказать плодотворное влияние на формирование у госслужащих навыков сотрудничества, командной работы, укрепляя их позитивные личностные качества и коммуникативные способности.

Настоящее исследование позволяет государственным учреждениям оценить важность практики и обучения стратегиям РМ для повышения самовосприятия коммуникативных способностей сотрудников: после успешного участия в интервенционной программе государственные служащие сообщили о том, что готовы внедрять стратегии РМ в свою карьеру и активно реагировать на вызовы, касающиеся взаимодействия с обществом.

Таким образом, РМ характеризуется как мыслительный процесс, в ходе которого происходит самообучение, рефлексия прошлого опыта для принятия обоснованных решений в будущем посредством повышения эффективности устной и письменной коммуникации. Мышление, лишённое рефлексии, вызывает затруднения, не позволяя госслужащим идентифицировать и чётко сформулировать свои мысли. Сотрудники сферы государственного управления могут применять стратегии РМ в качестве методов повышения эффективности своей устной и письменной коммуникации, развивая чуткость и дружелюбие по отношению к общественности и своим коллегам.

Сведения о финансировании

Данное исследование было профинансировано Комитетом науки Министерства науки и высшего образования Республики Казахстан (грант № BR27195163).

References

1 **Bokayev, B., Davletbayeva, Zh., Sadykova, K., Balmanova, A., & Baktiyarova, G.** Assessing communication competencies of public servants in Kazakhstan : Current status and approaches for enhancement. [Text] // In Problems and Perspectives in Management. – 2024. – Vol. 22. – № 2. – P. 667–682.

2 **Tsai, J. Y., Sweeter, J., & Candello, E.** Examining response engagement in online interactions between US government agencies and citizens [Text] // In Journal of Communication Management. – 2022. – Vol. 26. – № 1. – P. 1–17.

3 **Bowen, B. D., & Shume, T.** Developing workforce skills in K-12 classrooms : How teacher externships increase awareness of the critical role of

effective communication [Text] // In Journal of STEM Education. – 2020. – Vol. 21. – № 2. – P. 74–81.

4 **Botelho, N.** Reflection in motion : An embodied approach to reflection on practice [Text] // In Reflective Practice. – 2021. – Vol. 22. – № 2. – P. 147–158.

5 **Deveci, T., & Wyatt, M.** Reflective writing and the self-perceived development of intrapersonal communication skills among first-year university students in the UAE [Text] // In Reflective Practice. – 2022. – Vol. 23. – № 1. – P. 68–80.

6 **Mello, L. V., Varga-Atkins, T., & Edwards, S. W.** A structured reflective process supports student awareness of employability skills development in a science placement module [Text] // In FEBS Open Bio. – 2021. – Vol. 11. – № 6. – P. 1524–1536.

7 **Şener, B., & Mede, E.** Promoting learner autonomy and improving reflective thinking skills through reflective practice and collaborative learning [Text] // In Innovation in Language Learning and Teaching. – 2023. – Vol. 17. – № 2. – P. 364–379.

8 **Ali, A.** Critically reflective practice in visual communication design teaching for higher education undergraduate program [Text] // In International Journal of Technology and Design Education. – 2022. – Vol. 32. – № 2. – P. 1063–1078.

9 **Reith-Hall, E., & Montgomery, P.** Communication skills training for improving the communicative abilities of student social workers : A systematic review [Text] // In Campbell Systematic Reviews. – 2023. – Vol. 19. – № 1. – Article e1309.

10 **Alaybek, B., Wang, Y., Dalal, R. S., Dubrow, S., & Boemerman, L. S.** Meta-analytic relations between thinking styles and intelligence [Text] // In Personality and Individual Differences. – 2021. – Vol. 168. – Article 110322.

11 **Khalid, K., & Parveen, M.** Compassionate leadership : As a support to enhance employees' core self-evaluation, retention, and subjective career success [Text] // In International Journal of Organizational Leadership. – 2024. – Vol. 13. – № 3. – P. 507–528.

12 **Gilad, S., Freedman, M., & Ben-Nun Bloom, P.** Citizens' communication styles in written public encounters [Text] // In Perspectives on Public Management and Governance. – 2024. – Vol. 7. – № 3. – P. 75–88.

13 **Ruczkowski, P.** Język jako bariera w komunikacji administracji publicznej z obywatelami [Text] // In Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, sectio G-Ius. – 2022. – Vol. 69. – № 1. – P. 123–139.

14 **Abdullayeva, N.** Leveraging digital PR (public relations) for effective communication in government [Text] // In Ancient Land International Online Scientific Journal. – 2024. – Vol. 6. – № 4. – P. 110–114.

Поступило в редакцию 16.02.25

Поступило с исправлениями 02.04.25.

Принято в печать 06.05.25.

**Б. А. Сериев¹, *Р. О. Асылова², М. Е. Абдрахим³*^{1,2,3}Ілияс Жансүгіров атындағы Жетісу университеті,

Қазақстан Республикасы, Талдықорған қ.

16.02.25 ж. баспаға түсті.

02.04.25 ж. түзетулерімен түсті.

06.05.25 ж. басып шығаруға қабылданды.

МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІҢ КОММУНИКАТИВТІК МӘДЕНИЕТІН ДАМУ ЖОЛДАРЫ

Зерттеуде мемлекеттік органдарда өзін-өзі диагностикалау арқылы қарым-қатынас дағдыларын дамыту үшін мемлекеттік қызметкерлердің рефлексиялық ойлау стратегияларын енгізу қажеттілігін дәлелдейді. Зерттеуге Қазақстандағы үш мекемеде қызмет атқаратын 121 мемлекеттік қызметкер қатысты. Зерттеудің мақсаты – мемлекеттік қызметкерлердің коммуникативті қабілеттерін қабылдауына рефлексиялық ойлау стратегияларын қолданудың әсерін анықтау. Зерттеу үшін келесі айналымдар таңдалды: қарым-қатынас тиімділігі, қарым-қатынастың өзіне деген сенімділігі, сондай-ақ ауызша және жазбаша коммуникацияны жақсарту үшін ұсынылған стратегияның тиімділігіне сенімділік. 120 минуттық топтық сессияда мемлекеттік қызметкерлер аталған стратегиямен таныстырылды, сонымен қатар оны қарым-қатынастық ойын барысында қолданды. Стратегияның тиімділігін бағалау үшін өлшем ретінде тақырыптық сауалнама таңдалды және респонденттерді тестілеуге дейінгі және кейінгі тестілеуде пайдаланылды. Статистикалық талдаулар сынақ алдындағы және кейінгі мәндерді салыстыру үшін тәуелді үлгілерді есептеуді қамтиды. Стратегия қатысушылардың ауызша және жазбаша коммуникация дағдыларын жақсартатынына сенімділігіне оң әсерін тигізетіні анықталды, маңызды айырмашылықтар тестке дейінгі және кейінгі мәндерде тіркелді. Жазбаша және ауызша қарым-қатынас құндылықтарында да өсу байқалды, бірақ айырмашылықтар статистикалық маңыздылық деңгейіне жеткен жоқ. Зерттеу нәтижелері коммуникация және

ынтымақтастық дағдыларды, сондай-ақ мемлекеттік сектордағы ведомствоаралық ынтымақтастықты жақсарту стратегияларын іске асыруға әсер ететін оң өзгерістерге әкеледі деп күтілуде.

Кілтті сөздер: рефлексивті ойлау, ауызша қарым-қатынас, жазбаша коммуникация, коммуникацияның тиімділігі, коммуникацияның өзіне деген сенімділігі, мемлекеттік қызметкерлер.

*B. A. Seriyev¹, *R. O. Assylova², M. E. Abdrakhim³

^{1,2,3}Zhetysu University named after Ilyas Zhansugurov,

Republic of Kazakhstan, Taldykorgan.

Received 16.02.25.

Received in revised form 02.04.25.

Accepted for publication 06.05.25.

ON THE WAY TO THE DEVELOPMENT OF CIVIL SERVANTS' COMMUNICATIVE CULTURE

This investigation posits the imperative for implementing reflexive cogitation strategies among public servants to ameliorate their self-reported communication within governmental institutions. The inquiry encompassed 121 government officials employed across three Kazakhstani establishments. The study's objective was to ascertain the influence of applying reflective thinking strategies on participants' perceptions of their communicative aptitudes. The variables selected for scrutiny were communicative efficacy, communicative confidence, as well as one's belief in the capacity of the proposed activity to boost oral and written communication. During a 120-minute collective session, the partakers were acquainted with the contemplated strategy and subsequently applied it within a communicative ludibrium. A thematic questionnaire, utilized in pre- and post-testing of respondents, was selected as the mensuration instrument for assessing the intervention's effectiveness. Statistical analyses incorporated the calculation of a dependent-samples t-test to compare baseline and post-test values. It was ascertained that the stratagem exerted a salubrious influence upon the participants' certitude regarding the potential of the intervention to ameliorate their skills in oral and written discourse – significant disparities were registered between the pre- and post-test valuations. While an augmentation was also observed in the scores for written and oral communication beliefs, these disparities did not attain the threshold of statistical significance. It

is anticipated that the findings will engender propitious transformations, impacting the implementation of strategies to brush up on communicative and collaborative proficiencies, as well as interagency interaction, within the public sector.

Keywords: reflective thinking, oral communication, written communication, communicative efficacy, communicative confidence, civil servants.

Теруге 12.05.2025 ж. жіберілді. Басуға 30.06.2025 ж. қол қойылды.

Электронды баспа

9,42 Kb RAM

Шартты баспа табағы 32,63.

Таралымы 300 дана. Бағасы келісім бойынша.

Компьютерде беттеген З. Ж. Шокубаева

Корректорлар: А. Р. Омарова, Д. А. Қожас

Тапсырыс № 4404

Сдано в набор 12.05.2025 г. Подписано в печать 30.06.2025 г.

Электронное издание

9,42 Kb RAM

Усл.п.л. 32,63. Тираж 300 экз. Цена договорная.

Компьютерная верстка З. Ж. Шокубаева

Корректоры: А. Р. Омарова, Д. А. Қожас

Заказ № 4404

«Toraighyrov University» баспасынан басылып шығарылған

Торайғыров университеті

140008, Павлодар қ., Ломов к., 64, 137 каб.

«Toraighyrov University» баспасы

Торайғыров университеті

140008, Павлодар қ., Ломов к., 64, 137 каб.

8 (7182) 67-36-69

e-mail: kereku@tou.edu.kz

www.pedagogic-vestnik.tou.edu.kz