МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ М. П. ДРАГОМАНОВА

Улунова Ганна Євгенівна

УДК 159.9+316.723+316.454.5]:37.018-057.34(043.3)

ПСИХОЛОГІЯ РОЗВИТКУ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ У СИСТЕМІ БЕЗПЕРЕРВНОЇ ОСВІТИ

19.00.07 – педагогічна та вікова психологія

Автореферат

дисертації на здобуття наукового ступеня

доктора психологічних наук

Київ – 2020

Дисертацією є рукопис.
Роботу виконано на кафедрі психології факультету філософії та суспільствознавства Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова.

Науковий консультант: доктор психологічних наук, професор,
дійсний член НАПН України
ЧЕПЕЛЄВА НАТАЛІЯ ВАСИЛІВНА,
Інститут психології імені Г. С. Костюка
НАПН України, заступник директора
з науково-дослідної роботи.

Офіційні опоненти: доктор психологічних наук, професор
БОНДАРЧУК ОЛЕНА ІВАНІВНА,
Державний заклад вищої освіти
«Університет менеджменту освіти»
НАПН України, завідувач кафедри
психології управління;

доктор психологічних наук, професор
МІЛЯЄВА ВАЛЕРІЯ РОБЕРТІВНА,
Київський університет імені Бориса Грінченка,
провідний науковий співробітник
ННЦ розвитку персоналу та лідерства;

доктор психологічних наук, професор
ШЕВЧЕНКО НАТАЛІЯ ФЕДОРІВНА,
Запорізький національний університет,
завідувач кафедри педагогіки та психології
освітньої діяльності.

Захист відбудеться 10 березня 2020 р. об 11.00 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 26.053.10 у Національному педагогічному університеті імені М. П. Драгоманова за адресою: 01601, м. Київ, вул. Пирогова, 9.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова, 01601, м. Київ, вул. Пирогова, 9.

Автореферат розіслано 9 лютого 2020 р.

Учений секретар спеціалізованої
вченої ради Л. В. Долинська

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження. Сучасні процеси модернізації державної служби в Україні актуалізують потребу в дослідженні психологічних аспектів професійної діяльності державних службовців. Запит суспільства на реформування органів державної влади стосується не лише зміни їх організаційно-функціональних структур, спрощення адміністративних процедур та оптимізації надання адміністративних послуг і т. ін., адже ці зміни пройдуть повз свідомість пересічного громадянина, якщо не відбудеться реального поліпшення якості обслуговування громадян у разі звернення до державної установи. Найдосконаліші закони та процедури їх реалізації можуть бути дискредитовані в сприйманні відвідувача професійною некомпетентністю та неетичною поведінкою конкретного чиновника на робочому місці. Саме результативність і швидкість отримання послуги та власний психологічний комфорт у разі звернення до державної установи є очікуванням і безпосереднім мірилом успішності реформ для переважної більшості громадян.

У зв'язку з цим актуальними завданнями є підвищення професійної компетентності та розвиток культури професійного спілкування державних службовців. Водночас, ураховуючи, що професійна діяльність державних службовців не обмежується взаємодією з відвідувачами-користувачами адміністративних послуг, вирішення означених завдань є важливим для забезпечення ефективної горизонтальної та вертикальної співпраці чиновників між собою, їх професійного та кар'єрного зростання, внутрішнього комфорту на робочому місці і т. ін. «Підвищення рівня своєї професійної компетентності» та «додержання високої культури спілкування» також є вимогами «Правил етичної поведінки державних службовців». Але якщо на реалізацію першого завдання спрямоване зусилля потужної когорти вітчизняних науковців – О. О. Акімова, Е. А. Афоніна, В. Р. Міляєвої, Р. О. Сторожева, В. В. Тертичка та ін., то розроблення проблеми культури професійного спілкування державних службовців є хаотичним і частковим, адже дотично відбувається в контексті вивчення інших питань або стосується її окремих аспектів.

Усі дослідження, присвячені цій тематиці, можна умовно поділити на три групи. Перша група праць присвячена культурі спілкування як продукту розвитку особистості в умовах спілкування. Концептуальні положення про визначальну роль процесу спілкування в розвитку особистості сформульовані Б. Ф. Баєвим, Г. О. Баллом, І. Д. Бехом, М. Й. Боришевським, Л. В. Долинською, Г. С. Костюком, Б. Ф. Ломовим, С. Д. Максименком, Н. В. Чепелєвою та ін. Культура спілкування та (або) комунікативна культура як предмет наукових досліджень актуалізовані в працях А. В. Мудрика, В. М. Куніциної, Т. К. Чмут, П. М. Щербаня та ін. О. М. Дубровою, О. В. Канаровою та ін. визначено особливості формування основ культури спілкування в дошкільників, Т. І. Гончар, О. М. Корніякою, Т. В. Самоходкіною, І. І. Тимченко та ін. – культури спілкування в школярів. У вищезгаданих дослідженнях мова йде про загальну культуру спілкування, тлумачення якої перебувають у діапазоні від суто педагогічного розуміння як вихованості особистості до фактичного ототожнення з комунікативною компетентністю або психологічною культурою.

Дослідження культури спілкування та (або) комунікативної культури на наступних етапах онтогенезу переважно відбувається в контексті професійної освіти та професійної діяльності, тобто стосується вже культури професійного спілкування. Так, особливостям культури професійного спілкування фахівців різних сфер професійної діяльності присвячені праці В. П. Барковського (комунікативна культура майбутніх працівників кримінальної поліції), А. В. Білоножко (комунікативна культура майбутніх юристів), А. В. Бичок (культура професійного спілкування майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту), Л. І. Варги (комунікативна культура майбутніх учителів), В. С. Грехнєва, Н. Ф. Федорової (культура педагогічного спілкування вчителів), І. І. Зарецької (комунікативна культура як компонент педагогічної культури вчителів), О. В. Литвинової (культура професійного спілкування студентів аграрних ЗВО), І. П. Радомського (культура професійного спілкування майбутніх офіцерів МВС України), О. О. Рембач (культура ділового спілкування майбутніх міжнародників-аналітиків), Л. А. Руденко (комунікативна культура майбутніх фахівців сфери обслуговування), В. П. Сморчкової (комунікативна культура соціальних педагогів), О. В. Уваркіної (комунікативна культура студентів медичних закладів вищої освіти) та ін. Аналіз праць вищезгаданих авторів засвідчує, що дефініція поняття «культура професійного спілкування» залишається дискусійною. Найбільш дослідженим щодо розвитку культури професійного спілкування є етап фахової підготовки майбутніх фахівців у закладах вищої освіти. На відміну від культури професійного спілкування вчителів дослідження культури професійного спілкування фахівців інших сфер професійної діяльності є поодинокими та несистемними.

Друга група праць присвячена вивченню різних аспектів культури професійного спілкування як умови професійної успішності державних службовців, адже, як стверджують В. М. Русанівський, Н. Б. Крилова, А. П. Коваль та ін., досконале володіння культурою спілкування гарантує спеціалістові будь-якого фаху відчутний успіх у професійній сфері. Особливостям професійного спілкування державних службовців присвячені праці С. В. Загороднюка (управлінське спілкування державних службовців), Н. Р. Нижник (ділове спілкування у сфері державного управління), О. М. Штирьова (професійне спілкування в діяльності державних службовців), С. К. Хаджирадєвої (професійно-мовленнєва комунікація державних службовців), С. С. Яценко (ділова комунікація державних службовців у державному управлінні) та ін., проте спілкування вони досліджують виключно як соціально-психологічне явище без переходу до феномену культури професійного спілкування особистості. Мовленнєва культура державних службовців є предметом досліджень О. І. Козієвської, Л. М. Михайлець, М. М. Панової, О. Л. Приходько, О. В. Шаповалової та ін., але ці праці стосуються лише одного інваріанта культури професійного спілкування державних службовців. Безпосередньо культура професійного спілкування державних службовців є предметом педагогічних досліджень О. А. Давидової, М. М. Калашникова та ін., основний акцент у працях яких зроблений на методах передавання державним службовцям норм і цінностей культури професійного спілкування. Отже, до цього часу бракує досліджень,

спрямованих на вивчення психологічної сутності культури професійного спілкування державних службовців як культури професійної групи та культури особистості, визначення психологічних основ її розвитку. Крім того, розроблені вищеназваними дослідниками програми цілеспрямованого розвитку культури професійного спілкування державних службовців переважно розраховані на реалізацію в освітньому процесі закладів вищої освіти, тобто не використовують усіх можливостей безперервної освіти.

Третя група праць пов’язана з розробленням структури, завдань, змісту і технологій безперервної освіти в процесі професіогенезу особистості взагалі та безперервної освіти державних службовців зокрема. О. Ф. Мельниковим визначено парадигми фахової підготовки державних службовців, В. Г. Понеділко, В. М. Сороко та ін. конкретизовано завдання загальнонаціональної системи професійного навчання державних службовців, В. М. Сороко, І. В. Шпекторенко та ін. сформульовано принципи навчання в безперервній освіті державних службовців, Н. Г. Протасовою та ін. вивчено особливості навчання державних службовців у системі підготовки й підвищення кваліфікації, Л. Р. Михайлишин та ін. з’ясовано змістові й методичні аспекти самоосвіти державних службовців як складової підвищення їх кваліфікації і т. ін. Незважаючи на те, що О. І. Бондарчук, Г. В. Козловською, Н. В. Семенюк, Н. Ф. Шевченко та ін. доведено безальтернативність безперервної освіти в умовах світової кризи на ринку праці, діджиталізації робочих місць, постійного зростання вимог до ефективності професійної діяльності тощо, безперервна освіта державних службовців безпідставно обмежена лише етапами підготовки (здобуття вищої освіти за рівнем «магістр» за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування») та підвищення кваліфікації, можливості яких щодо розвитку культури професійного спілкування державних службовців використовуються недостатньо ефективно через відсутність комплексності й послідовності в реалізації цього завдання.

Таким чином, оцінювання актуального стану досліджуваної проблеми свідчить про те, що на сьогодні відсутні цілісна теорія і система практичних заходів щодо розвитку культури професійного спілкування державних службовців. Розроблення концепції розвитку культури професійного спілкування державних службовців, утілення її у відповідну технологію з подальшим упровадженням у безперервну освіту державних службовців матиме як потужний соціальний ефект: від підвищення якості надання населенню адміністративних послуг до зростання довіри громадян до органів державної влади, так і позитивні внутрішньоорганізаційні вигоди: від поліпшення психологічного клімату в професійному колективі до інтенсифікації професійної самореалізації державних службовців. Отже, соціальна та наукова значущість названої проблеми, її недостатнє теоретичне і практичне вивчення зумовили вибір теми нашого дисертаційного дослідження: **«Психологія розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти»**.

Зв’язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертаційне дослідження виконувалося впродовж 2010–2019 рр. у межах комплексних науково-дослідних тем кафедри психології Сумського державного педагогічного університету імені А. С. Макаренка «Формування психологічної

культури особистості» (державний реєстраційний номер 0110U000577, 2010–2013 рр.), «Розвиток психологічної культури особистості в системі безперервної освіти» (державний реєстраційний номер 0114U005221, 2014–2018 рр.), кафедри психології, політології та соціокультурних технологій Сумського державного університету «Міждисциплінарні дослідження аспектів розвитку сучасного суспільства» (державний реєстраційний номер 01164007770, 2018–2019 рр.). Тема дисертації входить до планів науково-дослідної роботи кафедри психології Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова, затверджена вченою радою Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова (протокол № 6 від 25.01.2011 р.) та узгоджена Міжвідомчою радою з координації наукових досліджень з педагогічних і психологічних наук в Україні (протокол № 9 від 27.11.2012 р.).

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати й емпірично дослідити зміст та функціонально-структурні особливості культури професійного спілкування державних службовців, концептуалізувати принципи, психологічні умови і механізми її розвитку в системі безперервної освіти; розробити та апробувати технологію розвитку культури професійного спілкування в системі безперервної освіти державних службовців.

Завдання дослідження:

1) здійснити аналіз наукових підходів до вивчення культури та її похідних у психології, виявити родо-видові зв'язки професійної культури, професійної психологічної культури і культури професійного спілкування, визначити сутність феномена культури професійного спілкування;

2) визначити змістові, функціональні, структурні та рівневі особливості культури професійного спілкування державних службовців й інтегрувати їх у функціонально-структурну модель;

3) дослідити актуальний стан, можливості та перспективи системи безперервної освіти державних службовців щодо цілеспрямованого розвитку культури професійного спілкування;

4) обґрунтувати науковий підхід, визначити принципи, психологічні умови та механізми розвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти, розробити концептуальну модель розвитку досліджуваного феномена;

5) емпірично визначити зміст та динаміку культури професійного спілкування державних службовців із різним стажем професійної діяльності;

6) створити, психометрично перевірити та апробувати комплексну методику психодіагностики функціонально-структурних особливостей культури професійного спілкування державних службовців, визначити закономірності та актуальні потреби державних службовців у розвитку досліджуваного феномена;

7) створити, апробувати й визначити ефективність комплексної технології розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти.

Об'єкт дослідження – культура професійного спілкування.

Предмет дослідження – психологічні основи розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти.

В основу дисертаційного дослідження покладені **припущення**:

загальнотеоретичні: 1) культура професійного спілкування державних службовців є інваріантом професійної психологічної культури та чинником успішності їх професійної діяльності; 2) розвиток культури професійного спілкування державних службовців детермінується розвитком психологічної готовності, психологічної компетентності та акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні як конструктів перцептивно-аналітичного; трансляційно-інформаційного; управлінсько-координаційного; особистісно-професійного саморозвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців; 3) ефективність цілеспрямованого розвитку культури професійного спілкування державних службовців забезпечується використанням можливостей усіх етапів системи безперервної освіти;

прикладні: 1) культура професійного спілкування державних службовців із різним стажем професійної діяльності є динамічним утворенням, кількісні та якісні зміни конструктів функціональних компонентів якого мають як прогресивний, так і регресивний характер, є несинхронними та нерівномірними, що зумовлює дисгармонійність культури професійного спілкування державних службовців і вимагає запровадження її цілеспрямованого розвитку в систему безперервної освіти державних службовців; 2) розвиток конструктів у межах функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців відповідає завданням певного етапу безперервної освіти та відбувається за такою послідовністю: акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні → психологічна готовність до професійного спілкування → психологічна компетентність у професійному спілкуванні, а розвиток функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців на кожному етапі безперервної освіти базується на компоненті особистісно-професійного саморозвитку; 3) впровадження технології розвитку культури професійного спілкування державних службовців у систему безперервної освіти забезпечує його цілеспрямованість, відповідність потребам суб'єктів спілкування та гармонійність розвиненості конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців.

Теоретико-методологічну основу дослідження складають: культурологічні концепції (П. С. Гуревич, Б. С. Єрасов, В. Є. Давидович, М. С. Каган, М. Коул, П. О. Сорокін та ін.), діяльнісний підхід до розвитку культури (А. К. Бичко, П. З. Ігнатенко, А. М. Феоктистов, П. Є. Герчанівська, В. М. Гриньова, В. М. Межуєв та ін.), акмеологічний підхід до розвитку культури (А. О. Деркач, В. Г. Зазикін, М. М. Кузьмінов, І. О. Смирнова та ін.), принцип системності в психології (Б. Г. Ананьєв, С. П. Бочарова, С. Д. Максименко, В. А. Семиченко та ін.) і системно-структурний підхід до вивчення особистості та її психокомунікативної активності (Б. Г Ананьєв, Г. С. Костюк, Ф. Лерш, С. Д. Максименко, В. В. Рибалка та ін.), принцип інваріантності (А. О. Деркач, В. Г. Зазикін та ін.), підхід до особистості з позиції розвитку та визначальна роль в її становленні процесу спілкування (Б. Ф. Баєв, Г. О. Балл, І. Д. Бех,

М. Й. Боришевський, Л. В. Долинська, Г. С. Костюк, Б. Ф. Ломов, С. Д. Максименко, Н. В. Чепелєва, Т. Д. Щербан та ін.), дослідження особливостей спілкування фахівців різних професійних галузей (О. Ф. Бондаренко, І. О. Дубова, С. В. Загороднюк, В. А. Семиченко, С. К. Хаджирадєва, Н. Ф. Шевченко та ін.), положення про закономірності формування особистості фахівця в процесі професійної підготовки (В. В. Балахтар, О. І. Бондарчук, Л. М. Романишина, Н. В. Семенюк, О. В. Скрипченко, Н. Ф. Шевченко та ін.) і професійної діяльності (К. О. Абульханова-Славська, Г. О. Балл, І. А. Зязюн, Л. М. Карамушка, В. Г. Кремень, С. Д. Максименко, В. Г. Панок та ін.).

Методи дослідження. Для досягнення мети, вирішення поставлених у дослідженні завдань, перевірки висунутих гіпотез ми розробили програму дослідження, реалізація якої передбачала застосування комплексу загальнонаукових методів теоретичного та емпіричного дослідження. Основними *теоретичними методами* були такі: аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, за допомогою яких проведені аналіз і систематизація наукових джерел, узагальнені теоретичні й практичні дані з проблеми дослідження, визначений стан її розробленості; методи теоретичного моделювання та системного аналізу під час визначення мети, гіпотез і завдань дослідження.

На етапі *емпіричного* дослідження ми використовували такі *методи*: порівняльний метод, спостереження, анкетування, опитування, тестування, індивідуальні й групові бесіди, психолого-педагогічний експеримент, що вміщував констатувальну, формувальну та контрольну частини. Одержані під час дослідження дані оброблялися *методами математичної статистики* (методи описової статистики, χ^2-критерій Пірсона, коефіцієнт кореляції Пірсона, α-Кронбаха, G-критерій знаків) з подальшою якісною інтерпретацією та змістовним узагальненням. Результати емпіричних досліджень підлягали статистичному аналізу в програмах Exell та SPSS Statistics for Windows.

Застосовано комплекс стандартизованих і проективних методик для дослідження *спрямованості в професійному спілкуванні* – «Діагностика мотиваційних орієнтацій у міжособистісних комунікаціях» І. Д. Ладанова, В. О. Уразаєва, «Діагностика основних видів спрямованості особистості в спілкуванні» С. Л. Братченка, «Діагностика спрямованості керівника» О. О. Єршова, «Готовність до саморозвитку» В. Л. Павлова; *психологічної компетентності в професійному спілкуванні* – «Діагностика рівня розвитку здібностей до адекватного розуміння невербальної поведінки» В. О. Лабунської, опитувальник «Соціально-психологічні характеристики суб'єкта спілкування» В. О. Лабунської, «Тест комунікативних умінь» Л. Міхельсон, тест рисункових асоціацій «Ділові ситуації» Н. Г. Хитрової, «Діагностика особливостей комунікативної саморегуляції» О. Д. Ішкова (модифікація С. В. Шаванова), «Оцінювання реалізації потреби в саморозвитку» В. І. Звєрєва, Н. В. Нємова; *акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні* – «Методика визначення організаторських та комунікативних якостей» Л. П. Калінінського, «Тестова карта комунікативної діяльності» О. О. Леонтьєва, «Діагностика рівня парціальної готовності до професійного саморозвитку» М. П. Фетискіна; *функціональних компонентів культури професійного спілкування*

державних службовців – методика «Культура професійного спілкування державних службовців» Г. Є. Улунової.

Експериментальна база дослідження. Дослідження проводилося на базах Державного закладу післядипломної освіти «Сумський центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій», Сумського державного університету, Сумського обласного інституту післядипломної освіти, Сумського територіального відділення МАН України. У констатувальній частині дослідження взяли участь 917 державних службовців. Формувальним експериментом у складі експериментальної та контрольної груп було охоплено 340 осіб із різних вікових і соціальних груп.

Наукова новизна та теоретична значущість результатів дослідження полягають у тому, що:

– *вперше:* сформульовано дефініції поняття «культура професійного спілкування державних службовців» у широкому (з позицій діяльнісного, дидактичного та компетентнісного підходів) і вузькому (з позицій акмеологічного та особистісного підходів) значеннях; виділено функціональні компоненти культури професійного спілкування державних службовців (перцептивно-аналітичний, трансляційно-інформаційний, управлінсько-координаційний, особистісно-професійного саморозвитку) та їх конструкти (психологічна готовність до професійного спілкування, представлена спрямованістю в професійному спілкуванні та психологічною грамотністю в професійному спілкуванні, психологічна компетентність у професійному спілкуванні та акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні), критерії та основні показники конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців; обґрунтовано діяльнісно-акмеологічний підхід до розвитку культури професійного спілкування державних службовців, розроблено його вихідні наукові положення (динамізму культури професійного спілкування державних службовців; професійної валідності культури професійного спілкування державних службовців; гармонійності розвитку внутрішньої та зовнішньої сторін культури професійного спілкування державних службовців; неперервності та цілеспрямованості розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти), визначено психологічні умови (сформованості професійно-значущих якостей суб’єкта спілкування; домінування діалогічної та альтероцентристської спрямованості в професійному спілкуванні; опанування системи знань із теорії професійного спілкування; імплементації системи знань у практику професійного спілкування) і механізми (екстеріоризації та рефлексії) розвитку досліджуваного феномена; створено концептуальну модель розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти. Розроблено та психометрично перевірено комплексну психодіагностичну методику «Культура професійного спілкування державних службовців»; емпірично досліджено зміст та динаміку культури професійного спілкування державних службовців, закономірності й актуальні потреби розвитку функціонально-структурних складових культури професійного спілкування

державних службовців із різним стажем професійної діяльності; введено поняття «комунікативне вигорання державних службовців». Обґрунтовано та створено технологію розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти; визначено організаційні та змістово-процесуальні засади розвитку культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти, культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки державних службовців та етапі підвищення кваліфікації державних службовців;

– *поглиблено та розширено:* взаємозв'язок підходів до вивчення культури з типами культури; родо-видові зв'язки між поняттями «культура», «професійна культура», «професійна психологічна культура» та «культура професійного спілкування»; класифікацію психологічної культури; психологічний зміст і сутність понять «професійна культура», «психологічна культура», «культура професійного спілкування», «культура професійного спілкування державних службовців»; модель системи безперервної освіти державних службовців; завдання з розвитку культури професійного спілкування державних службовців на різних етапах безперервної освіти; форми та методи розвитку культури професійного спілкування державних службовців;

– *набули подальшого розвитку:* теоретико-методологічні підходи дослідження культури професійного спілкування державних службовців; теоретичні положення сучасної психології професійного спілкування; уявлення про особливості культури професійного спілкування державних службовців; засоби психодіагностичного дослідження культури професійного спілкування державних службовців; техніки розвитку культури професійного спілкування державних службовців.

Практична значущість дослідження полягає в тому, що запропонована модель розвитку культури професійного спілкування державних службовців; обґрунтовані та впроваджені система її діагностики, програми розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти можуть бути використані в практиці роботи психологів та педагогів системи безперервної освіти (допрофесійній підготовці, підготовці / перепідготовці, підвищенні кваліфікації) державних службовців із метою оптимізації професійного спілкування державних службовців; державними службовцями – з метою підвищення ефективності реалізації власних професійних обов'язків під час спілкування з колегами та відвідувачами і саморозвитку як суб'єктів професійного спілкування; викладачами закладів вищої освіти – в процесі професійного навчання майбутніх фахівців за спеціальностями 281 «Публічне управління та адміністрування», 053 «Психологія», 073 «Менеджмент» тощо. Матеріали дисертаційного дослідження використані автором у розробленні та викладанні комплексної навчально-професійної програми підвищення кваліфікації державних службовців (теми нормативної частини функціональної складової професійної програми: «Ефективна комунікація», «Управління конфліктами в колективі», «Мистецтво публічного виступу» тощо, теми варіативної частини функціональної складової професійної програми: «Компетентність у спілкуванні», «Етичні засади ділового спілкування» тощо), короткострокових семінарів підвищення

кваліфікації державних службовців «Соціальний захист осіб та дітей з інвалідністю та інших категорій населення», «Організація роботи та забезпечення виконання законодавства з питань розгляду звернень громадян» тощо (теми: «Особливості спілкування з учасниками бойових дій», «Особливості спілкування з внутрішньо переміщеними особами» і т. ін.), тренінгів-семінарів «Культура професійного спілкування державних службовців», «Мистецтво публічного виступу», викладанні навчальних курсів «Соціальна психологія» (розділ «Психологія спілкування), «Психологія роботи з персоналом» (розділ «Мистецтво публічного виступу»), «Комунікативна діяльність у публічному управлінні», «Управління комунікаціями в організації», «Сучасна мовленнєва комунікація в публічному управлінні» і т. ін.

Апробація та впровадження результатів дослідження. Основні результати, теоретичні й практичні положення проведеного дослідження обговорювалися та отримали схвалення на 4 зарубіжних конференціях (м. Алмати, м. Курськ, м. Ниш) та 3 зарубіжних засіданнях «круглих столів» (м. Алмати, м. Берлін, м. Тбілісі), 20 Міжнародних науково-практичних конференціях (м. Донецьк, м. Київ, м. Львів, м. Суми, м. Харків, м. Чернігів, м. Ялта), Міжнародному науково-практичному симпозіумі (м. Севастополь), 9 всеукраїнських (м. Київ, м. Луганськ, м. Суми, м. Харків, м. Хмельницький) та 2 регіональних (м. Суми) конференціях, засіданні «круглого столу» за міжнародної участі (м. Київ), 9 регіональних семінарах, звітно-наукових конференціях і засіданнях кафедри психології Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова, кафедри психології Сумського державного педагогічного університету імені А. С. Макаренка, кафедри психології політології та соціокультурних технологій Сумського державного університету.

Результати дослідження *впроваджено* в освітній процес таких навчальних закладів: Державного закладу післядипломної освіти «Сумський центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій» (довідка № 01-17/444 від 21.10.2019 р., довідка № 01-17/445 від 21.10.2019 р.), Сумського державного університету (акт про впровадження від 26.06.2018 р., довідка № 30 від 18.09.2019 р., довідка № 11 від 12.11.2019 р.), Сумського обласного інституту післядипломної педагогічної освіти (довідка № 993 від 02.12.2015 р.), Національної академії державного управління при Президентові України (довідка № 1/15-09-101 від 28.01.2020 р., довідка № 1/15-09-116 від 28.01.2020 р.), Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України (акт про впровадження від 11.10.2019 р.), Державного закладу післядипломної освіти «Полтавський обласний центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій» (довідка № 01-16/425 від 02.10.2019 р.).

Публікації. Результати дослідження відображено у 80 публікаціях, основними серед яких є: 1 одноосібна монографія, 4 розділи в колективних монографіях, 4 навчально-методичних посібники, 4 статті у фахових

наукометричних виданнях України, 4 – в зарубіжних фахових періодичних виданнях, 17 – у вітчизняних фахових виданнях.

Кандидатську дисертацію за темою «Психологічна корекція ускладненого спілкування учнів шкіл-інтернатів» захищено у 2006 році за спеціальністю 19.00.07 – педагогічна та вікова психологія. Матеріали та результати кандидатської дисертації в докторській дисертації не використовувалися.

Структура та обсяг дисертації. Робота складається з анотації, вступу, шести розділів, висновків до розділів, висновків, списку використаних джерел (495 найменувань, з яких 38 англійською мовою), додатків (на 75 сторінках). Основний текст викладений на 399 сторінках. Загальний обсяг дослідження – 561 сторінка. Текст дисертації містить 54 таблиці, 16 рисунків на 35 сторінках.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У **вступі** обґрунтовано актуальність дослідження, визначено його мету, завдання, об'єкт та предмет, а також припущення, розкрито теоретико-методологічні засади, методи, зазначено експериментальну базу дослідження, сформульовано наукову новизну, теоретичну та практичну значущість роботи, подано відомості про впровадження результатів дослідження, наведено відомості про публікації автора за змістом роботи, її структуру та обсяг.

У **першому розділі** *«Теоретико-методологічні засади дослідження культури професійного спілкування»* проаналізовано сутність культури в міждисциплінарному вимірі; визначено наукові підходи до вивчення змісту культури та її похідних у психології; з'ясовано родо-видові зв'язки культури професійного спілкування з професійною культурою та професійною психологічною культурою; розкрито феноменологію професійного спілкування; досліджено сутність культури професійного спілкування в широкому та вузькому значеннях, її функції, структуру та рівні.

Культура є міждисциплінарною проблемою, що розробляється в межах філософії, соціології, філології, педагогіки, психології та інших галузей, чим зумовлено існування значної кількості підходів до її вивчення. Реалізація психологічного дослідження культури вимагає визначення наукових підходів, які можуть використовуватися для вивчення культури та її похідних у межах психології. Спираючись на типи соціальних систем (В. Л. Ніколаєнко, Л. Н. Коган та ін.), за критерієм суб'єкта культури ми виокремили такі типи культури: 1) культуру соціальної мегасистеми (цивілізації, крупні міждержавні об'єднання, єдині системи світового значення тощо); 2) культуру соціальної макросистеми (общини, племена, держави різного типу тощо); 3) культуру соціальної мікросистеми (сім'ї, професійні групи, партії); 4) культуру особистості. Підходи до вивчення культури співвідносяться з означеними типами культури. Психологічні дослідження переважно пов'язані з культурою мікросистем та культурою особистості, що вимагає застосування дидактичного (П. Є. Герчанівська, А. С. Кармін та ін.), діяльнісного (А. К. Бичко, П. З. Ігнатенко, В. М. Межуєв та ін.), компетентнісного (В. Й. Гриньов, С. М. Грицай, Н. С. Сидоренко та ін.) підходів для вивчення культури мікросистеми й акмеологічного (М. М. Кузьмінов, І. О. Смирнова та ін.) та особистісного (Л. Н. Коган, Л. К. Круглова, Е. Я. Ржабек, У. Самнер, Л. В. Сохань та ін.) підходів для вивчення культури особистості.

Принцип системності (Б. Г. Ананьєв, С. П. Бочарова, С. Д. Максименко, В. А. Семиченко та ін.) вимагає встановлення взаємозв'язку досліджуваного феномена з іншими психічними явищами. Відповідно встановлення родо-видових зв'язків загальної культури, професійної культури, психологічної культури та культури спілкування (див. рис. 1) забезпечує комплексність і системність визначення змісту, функцій, структури та рівнів культури професійного спілкування як інваріанта професійної психологічної культури.

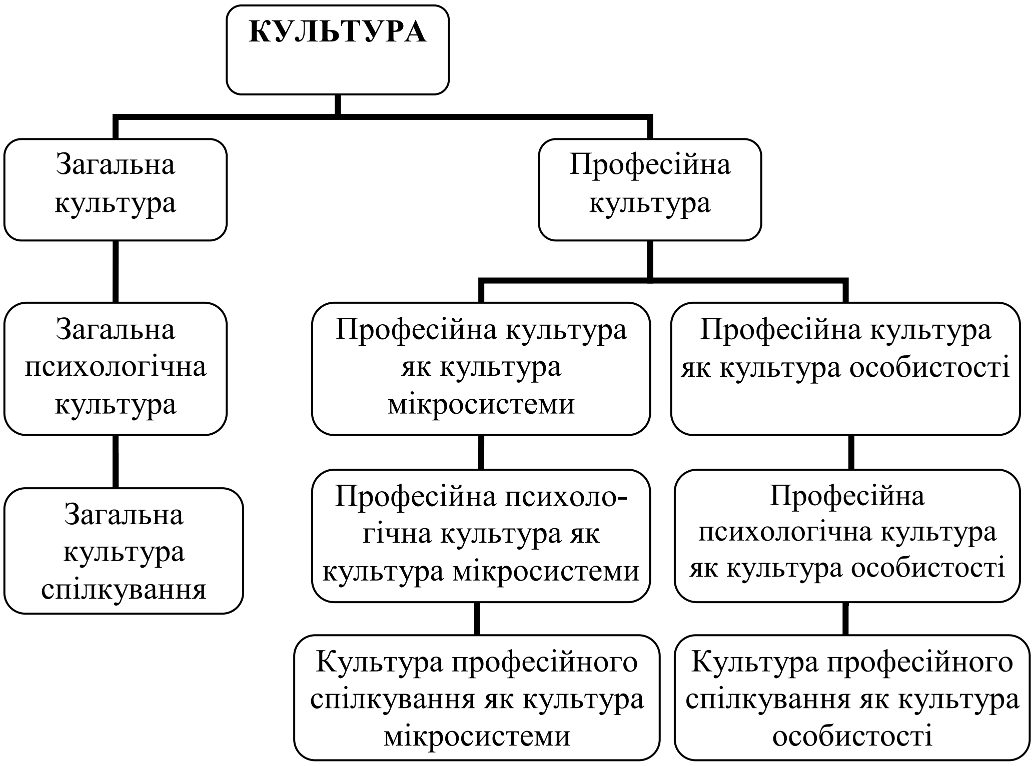

Рис. 1. **Родо-видові зв'язки культури, загальної культури, професійної культури, психологічної культури та культури спілкування**

Родо-видові зв'язки культури та її похідних обумовили логіку подальшого наукового розроблення проблеми дослідження. Так, професійну культуру як культуру мікросистеми ми визначили на основі інтеграції діяльнісного (К. О. Абульханова-Славська, М. М. Корінний, І. М. Модель та ін.), дидактичного (О. С. Нагорічна, О. В. Шевцова та ін.) та компетентнісного (А. І. Кравченко, Н. С. Сидоренко, Л. П. Чорна та ін.) підходів як якісні характеристики діяльності професійної групи, що формуються в процесі професіогенезу і забезпечують ефективну реалізацію професійних функцій та обов'язків її членів. Професійну культуру як культуру особистості ми характеризуємо, інтегруючи акмеологічний (Є. Д. Клементьєв, М. М. Кузьмінов, В. А. Правотворов та ін.) та особистісний (А. Й. Капська, Н. Б. Крилова, Г. Н. Соколова та ін.) підходи, як комплексне динамічне психологічне утворення, що зумовлює високі якісні показники професійно-особистісного зростання та самореалізації суб'єкта професійної діяльності.

Інваріантом професійної культури як культури мікросистеми є професійна психологічна культура, змістові характеристики якої ми визначаємо, інтегруючи діяльнісний (О. В. Єрьомкіна, Н. І. Ісаєва, Ф. Ш. Мухаметзянова, А. Б. Орлов та ін.), дидактичний (В. Й. Гриньов, Ю. М. Ємельянов та ін.) і компетентнісний

(В. М. Гусак, Н. В. Чепелєва та ін.) підходи, як якісні характеристики психологічних компонентів професійної діяльності, що ґрунтуються на цілеспрямованій психологічній підготовці фахівців як передумові ефективної реалізації функцій та обов'язків членів професійної групи. Професійну психологічну культуру, що є інваріантом професійної культури як культури особистості, ми розглянули на основі інтеграції акмеологічного (В. П. Вовк, В. М. Гусак, О. В. Єрьомкіна, В. В. Рибалка та ін.) та особистісного (Б. З. Зельдович, Н. В. Кузьміна, О. А. Кривицька, О. Ф. Скакун, О. М. Столяренко та ін.) підходів як інтегративне динамічне особистісне утворення, що ґрунтується на психологічних властивостях суб'єкта праці, його власному досвіді в психологічних аспектах професійної діяльності та прагненні до самореалізації у відповідній сфері.

Базовим щодо культури професійного спілкування є соціально-психологічне явище – професійне спілкування, що вивчається в межах таких підходів: 1) цільового, згідно з яким професійне спілкування тлумачиться з позицій його мети та завдань (В. К. Бабаєв, О. М. Льогочкіна, Ю. В. Суховершина, О. П. Тихомирова, Т. К. Чмут та ін.); 2) функціонального – професійне спілкування визначається через властиві йому функції (Ю. П. Березуцька, І. О. Шинкаренко та ін.); 3) структурного, який базується на характеристиці компонентів професійного спілкування, що його утворюють (О. В. Журавльова, М. О. Лазарєв, В. П. Третьяков та ін.); 4) видового, зорієнтованого на специфіку певного виду професійного спілкування (Г. О. Балл, І. Д. Бех, С. Д. Максименко, О. О. Леонтьєв, Н. В. Чепелєва та ін.); 5) етапного, де професійне спілкування розглядається як послідовність певних етапів, що забезпечують його ефективну реалізацію (Н. В. Анпілогова, І. О. Дубова, Р. М. Іванова та ін.). Інтегративним щодо цих підходів є визначення *професійного спілкування* як різновиду ділового спілкування, спрямованого на досягнення цілей професійної діяльності фахівця через реалізацію комплексу відповідних комунікативних функцій із пізнання інших суб'єктів спілкування (колег чи відвідувачів-клієнтів), обміну інформацією з ними, організації офіційно регламентованої взаємодії в умовах чітких динамічних характеристик початку, розвитку та закінчення процесу.

Культура професійного спілкування є інваріантом професійної психологічної культури як культури мікросистеми та культури особистості. Застосування діяльнісного (А. І. Дзундза, Ф. О. Кузін, О. П. Соколова та ін.), дидактичного (В. П. Третьяков, Ю. В. Суховершина та ін.) і компетентнісного (О. О. Смирнова, В. М. Янушевський та ін.) підходів дозволило нам визначити, що культура професійного спілкування як культура мікросистеми є інваріантом професійної психологічної культури в широкому розумінні та являє собою якісні характеристики спілкування професійної групи, що формуються в процесі професіогенезу і відповідають певним компетентностям фахівця. На основі акмеологічного (С. О. Ігнатьєва, І. І. Тимченко та ін.) й особистісного (І. П. Радомський, В. П. Сморчкова, Н. Л. Шальнева та ін.) підходів культуру професійного спілкування як культуру особистості та інваріант професійної психологічної культури у вузькому розумінні поняття ми розглядаємо як поліструктурне інтегральне динамічне особистісне утворення, що визначає

здатність до ефективного спілкування в контексті професійної діяльності фахівця при збереженні внутрішнього психологічного комфорту та потреби в особистісно-професійному вдосконаленні в професійному спілкуванні.

Професійна культура, професійна психологічна культура та культура професійного спілкування мають функціональну і структурну подібність. За частотою появи в переліку функцій культури професійного спілкування, виокремлених різними дослідниками (А. І. Дзундза, Л. М. Мітіна, В. П. Сморчкова, В. О. Співак та ін.), когнітивна, інформаційна, регулятивна та ціннісно-орієнтаційна є провідними функціями культури спілкування. Когнітивний, операційний та особистісний компоненти визначаються дослідниками (А. Й. Капська, О. М. Корніяка, М. О. Лазарєв та ін.) як базові для структури професійної культури, професійної психологічної культури і культури професійного спілкування. Психологічна грамотність як комплекс психологічних знань і вмінь та психологічна компетентність, що виявляється в ефективності поведінки, діяльності чи соціальної взаємодії з людьми, розглядаються і як складові (Б. С. Єрасов, Л. С. Колмогорова та ін.), і як рівні (Є. О. Климов, В. В. Сємикін та ін.) психологічної культури та її інваріантів.

У **другому розділі** *«Культура професійного спілкування державних службовців як фахівців соціономічної професії»* здійснено психологічний аналіз професійної діяльності державних службовців у контексті професійної культури державних службовців та професійної психологічної культури державних службовців; висвітлено специфіку професійного спілкування державних службовців; визначено зміст, функції, структуру, рівні, критерії та основні показники культури професійного спілкування державних службовців.

Вивчення культури професійного спілкування державних службовців вимагає визначення їх професійного статусу на законодавчому рівні. Відповідно до Закону України «Про державну службу» (Документ 889-VIII) «державний службовець – це громадянин України, який займає посаду державної служби в органі державної влади, іншому державному органі, його апараті…, одержує заробітну плату за рахунок коштів державного бюджету та здійснює встановлені для цієї посади повноваження, безпосередньо пов’язані з виконанням завдань і функцій такого державного органу».

Професійну культуру державних службовців як культуру мікросистеми ми визначаємо, інтегруючи діяльнісний (С. В. Алієва, О. Ф. Мельников, О. Я. Окіс та ін.), дидактичний (І. М. Модель, О. С. Нагорічна та ін.) та компетентнісний (Н. М. Колісніченко, Н. С. Сидоренко та ін.) підходи, як якісні характеристики діяльності державних службовців, що формуються в процесі професіогенезу та забезпечують ефективну реалізацію функцій державної служби. Професійну культуру державних службовців як культуру особистості, застосовуючи акмеологічний (А. О. Деркач, В. Г. Зазикін та ін.) та особистісний (Є. О. Могилевкін, В. В. Пластун, В. М. Сороко та ін.) підходи, ми розуміємо як комплексне динамічне психологічне утворення державного службовця, що зумовлює високі якісні показники його професійно-особистісного зростання і самореалізації на державній службі.

Професійну психологічну культуру державних службовців, що є інваріантом професійної культури державних службовців як культури мікросистеми, на основі діяльнісного (О. О. Акімов, В. М. Кузнєцов, Л. О. Нестеренко та ін.), дидактичного (А. О. Деркач, О. В. Селезньова та ін.) та компетентнісного (А. В. Вишневський, В. С. Волик, С. С. Яценко та ін.) підходів ми визначили як якість та міру психологічної складової їх професійної діяльності, яка формується й розвивається через систему прийомів і способів набуття професійного психологічного досвіду та містить такі інваріанти: культуру професійного спілкування, управлінську культуру, інтелектуальну культуру, інноваційну культуру. Професійну психологічну культуру державних службовців, що є інваріантом професійної культури державних службовців як культури особистості, ми охарактеризували, спираючись на акмеологічний (О. М. Гришина, А. О. Деркач, М. В. Швидкая та ін.) й особистісний (І. П. Лотова, О. В. Селезньова та ін.) підходи, як професійну інтегральну характеристику особистості – комплекс психологічних характеристик фахівця, які забезпечують ефективність психологічних аспектів професійної самореалізації та збереження внутрішнього психологічного комфорту фахівця.

Інваріантом професійної психологічної культури фахівців професій соціономічного типу (Є. О. Климов, Ю. П. Тимофєєв) є культура професійного спілкування. Належність професії державного службовця до соціономічних зумовлює підвищені вимоги до культури професійного спілкування чиновників.

Професійне спілкування державних службовців має ряд специфічних характеристик: 1) реалізація державотворчих функцій та функцій служіння суспільству як стратегічна мета професійного спілкування державних службовців (О. Я. Окіс, С. М. Серьогін, М. Г. Шклярук та ін.); 2) наявність двох сфер професійного спілкування: внутрішньоорганізаційної (вертикальна й горизонтальна комунікації) та позаорганізаційної (О. Ю. Акімова, Р. Клімонтовськи, Н. Р. Нижник, П. П. Шляхтун та ін.); 3) використання різноманітності специфічних форм ділового спілкування (О. А. Давидова, В. Г. Ігнатов, В. М. Сороко та ін.); 4) жорстка регламентованість професійного спілкування державних службовців етичними нормами і правилами (О. В. Лавренко, О. В. Шаповалова та ін.); 5) особливості мовленнєвої культури (зокрема, обов'язкове використання державної мови) (Л. С. Вечєр, М. М. Панова, О. В. Шаповалова та ін.). Ці характеристики ми врахували у визначенні *професійного спілкування державних службовців* як суб'єкт-суб'єктної професійної активності державних службовців, що складається з внутрішньоорганізаційної висхідної та низхідної комунікації державних службовців із колегами і позаорганізаційної комунікації державних службовців зі споживачами державних послуг у формах ділової бесіди, дискусії, публічного виступу, наради, телефонної розмови тощо з метою реалізації державотворчих функцій та функцій служіння суспільству.

Спираючись на діяльнісний (О. Ю. Акімова, О. А. Давидова та ін.), дидактичний (М. М. Калашников, Є. В. Охотський та ін.) та компетентнісний (Л. В. Литвинова, М. М. Панова, С. С. Яценко та ін.) підходи, ми визначили, що *культура професійного спілкування державних службовців* як культура

мікросистеми є інваріантом професійної психологічної культури державних службовців у широкому розумінні та являє собою якісні характеристики позаорганізаційного та внутрішньоорганізаційного вертикального і горизонтального спілкування державних службовців як професійної групи, що формуються в процесі професіогенезу та зумовлюють ефективну реалізацію функцій державної служби. На основі акмеологічного (В. Є. Виноградова, М. М. Грачов та ін.) та особистісного (Л. П. Абрамова, О. А. Запорожець, С. Г. Зирянова та ін.) підходів ми з'ясували, що *культура професійного спілкування державних службовців* як культура особистості є інваріантом професійної психологічної культури державних службовців та являє собою комплексне динамічне особистісне утворення державного службовця, яке визначає здатність до ефективного професійного спілкування на державній службі як умови професійної самореалізації при збереженні внутрішнього психологічного комфорту фахівця в ситуаціях позаорганізаційного та внутрішньоорганізаційного спілкування та потреби в особистісно-професійному розвитку в комунікативній сфері.

На основі аналізу функцій державної служби, професійної культури державних службовців, професійної психологічної культури державних службовців та культури професійного спілкування державних службовців ми виділили *функціональні компоненти культури професійного спілкування державних службовців*: 1) перцептивно-аналітичний; 2) трансляційно-інформаційний; 3) управлінсько-координаційний; 4) особистісно-професійного саморозвитку. Перцептивно-аналітичний компонент культури професійного спілкування державних службовців забезпечує розбудову концептуальної моделі професійного спілкування державного службовця, детерміновану аналітичним сприйманням і пізнанням колег, відвідувачів та себе як суб'єктів професійного спілкування, здатності на цій основі коригувати професійну комунікацію. Трансляційно-інформаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців забезпечує ефективне передавання й одержання інформації як між співробітниками державної установи, так і між державними службовцями та користувачами державних послуг. Управлінсько-координаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців полягає в організації та регулюванні процесу професійного спілкування, стимулюванні до нього інших суб'єктів спілкування, побудові та корекції стосунків із колегами, розв'язанні конфліктів та конфліктних ситуацій тощо. Компонент особистісно-професійного саморозвитку культури професійного спілкування державних службовців передбачає безперервний процес цілеспрямованого розкриття державним службовцем свого особистісно-професійного потенціалу, що впливає на професійне спілкування та професійну діяльність у цілому.

На основі аналізу та узагальнення конструктів професійної культури державних службовців, професійної психологічної культури державних службовців та культури професійного спілкування державних службовців, а також досліджень А. О. Деркача, В. Г. Зазикіна, Б. С. Гершунського, Л. С. Колмогорової, А. К. Маркової та В. В. Сємикіна ми виділили *конструкти функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців*:

1) психологічну готовність державних службовців до професійного спілкування, що утворюється спрямованістю в професійному спілкуванні та психологічною грамотністю в професійному спілкуванні; 2) психологічну компетентність у професійному спілкуванні; 3) акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні. Функціональні компоненти культури професійного спілкування державних службовців перебувають у нерозривній єдності з її конструктами та мають ідентичні структурні особливості. Зміст конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців ми конкретизували у відповідних критеріях та основних показниках.

Сумарні показники розвитку конструктів визначають рівень функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців, а інтегральні показники розвитку її функціональних компонентів – загальний рівень культури професійного спілкування державних службовців.

У **третьому розділі** *«Концептуальна парадигма розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти»* проаналізовано розвиток культури спілкування як предмет наукових досліджень; на основі вивчення світового досвіду визначено специфіку оптимізації професійного спілкування державних службовців у межах різних наукових галузей; уточнено модель системи безперервної освіти державних службовців; з'ясовано здобутки та невикористані можливості розвитку культури професійного спілкування державних службовців у сучасній системі безперервної освіти; концептуалізовано розвиток культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти.

Характерною особливістю професійної діяльності державних службовців є надзвичайно тривалий процес їх професіоналізації. Розвиток професіоналізму державних службовців взагалі та культури їх професійного спілкування зокрема не може відбуватися як тимчасовий або ситуативний акт, а потребує цілеспрямованого постійного вдосконалення, що може бути реалізовано в системі безперервної освіти. *Безперервна освіта* фахівця являє собою цілеспрямоване та регулярне здобування, вдосконалення, оновлення знань і вмінь, необхідних для ефективного вирішення завдань професійної діяльності (М. О. Лазарєв, О. І. Огієнко, А. А. Сбруєва та ін.).

Інтеграція загальної моделі системи безперервної освіти та складових безперервної освіти державних службовців, відображених у Законі України «Про державну службу» та Положенні «Про систему професійного навчання державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування і депутатів місцевих рад», а також аналіз наявних особливостей професіоналізації державних службовців в Україні дозволили нам розробити актуальну модель системи безперервної освіти державних службовців, представлену такими етапами: 1) допрофесійна освіта (дошкільна освіта, освіта в загальноосвітніх закладах та позашкільна освіта); 2) вища освіта (здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» та / або освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» необов'язково за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування»); 3) інформальна освіта державних

службовців на робочому місці (навчально-адаптаційна діяльність державних службовців, стажування державних службовців, самоосвіта державних службовців); 4) підготовка / перепідготовка державних службовців (професійне навчання вперше призначених на посаду державних службовців, здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування», здобуття наукового ступеня кандидата / доктора наук із державного управління); 5) підвищення кваліфікації державних службовців (професійне навчання за загальними професійними і загальними короткостроковими програмами, за спеціальними професійними та спеціальними короткостроковими програмами).

Специфіка безперервної освіти державних службовців щодо розвитку культури професійного спілкування полягає в: 1) невикористанні переваг допрофесійної освіти; 2) можливості здійснювати професійну діяльність за відсутності професійної підготовки за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування»; 3) формуванні професійних компетентностей державних службовців у процесі навчально-адаптаційної діяльності безпосередньо на робочому місці; 4) неповторюваності етапів допрофесійної освіти, вищої освіти та підготовки / перепідготовки державних службовців; 5) безперервному системному чергуванні етапів інформальної освіти та підвищення кваліфікації в професійній діяльності державних службовців; 6) унікальній можливості поєднання формальної та неформальної освіти на етапі підвищення кваліфікації; 7) відсутності комплексності та послідовності в реалізації завдання з розвитку культури професійного спілкування в системі безперервної освіти.

Розроблення концепції розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти вимагає обґрунтування наукового підходу до розвитку культури професійного спілкування державних службовців та його принципів, визначення психологічних умов і механізмів, презентації моделі розвитку культури професійного спілкування державних службовців.

Під час аналізування сутнісних характеристик культури професійного спілкування державних службовців у широкому розумінні ми спиралися на діяльнісний, дидактичний і компетентнісний підходи й акмеологічний та особистісний підходи – під час теоретичного аналізу культури професійного спілкування державних службовців у вузькому значенні.

Акмеологічний та особистісний підходи до вивчення культури професійного спілкування державних службовців як культури особистості стали науковим підґрунтям для виокремлення та визначення змісту таких конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, як акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні та спрямованість у професійному спілкуванні. Своєрідність акмеологічного підходу до розвитку культури професійного спілкування фахівця полягає у вивченні динаміки основних характеристик особистості як суб’єкта спілкування в різні періоди її професіоналізації, тобто враховує та розвиває здобутки особистісного підходу до розвитку культури професійного спілкування. Крім того, дослідження

психологічних характеристик державних службовців як суб'єктів спілкування в динаміці дозволяє визначити психологічні механізми збагачення комунікативно-професійного досвіду, описати сукупність принципів та закономірностей цього процесу, технологізувати розвиток культури професійного спілкування.

Дидактичний та компетентнісний підходи до вивчення культури професійного спілкування державних службовців як культури мікросистеми є науковим підґрунтям для виокремлення і визначення змісту таких конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, як психологічна грамотність та психологічна компетентність у професійному спілкуванні. Розвиток психологічної грамотності фактично є «розпредмечуванням», а розвиток психологічної компетентності – «опредмечуванням» культури професійного спілкування державних службовців у процесі безперервної освіти, тобто може бути описаний термінами теорії діяльності та діяльнісного підходу. Діяльнісний підхід до вивчення культури професійного спілкування державних службовців як культури мікросистеми дозволяє об'єктивувати акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні, спрямованість у професійному спілкуванні та психологічну грамотність у професійному спілкуванні через психологічну компетентність у професійному спілкуванні, тобто інтегрує здобутки дидактичного та компетентнісного підходів до розвитку культури професійного спілкування. Виходячи з цього, під час розроблення концепції розвитку культури професійного спілкування державних службовців ми використали діяльнісно-акмеологічний підхід.

Сутність *діяльнісно-акмеологічного підходу* до розвитку культури професійного спілкування державних службовців полягає в тому, що цей феномен розглядається як нестатичне, соціально обумовлене утворення, кількісні та якісні зміни якого можуть мати як прогресивний, так і регресивний характер. Досягнення та збереження «акме» (найвищої точки розвитку культури професійного спілкування) потребують цілеспрямованого розвитку культури професійного спілкування державних службовців у процесі їх професійного спілкування (або формах навчання, що його відтворюють) з урахуванням індивідуальних особливостей і професійно значущих потреб його суб'єктів. Розвиток культури професійного спілкування державних службовців поєднує дві сторони – внутрішню, що базується на акмеологічних інваріантах професіоналізму особистості в професійному спілкуванні, спрямованості в професійному спілкуванні та психологічній грамотності в професійному спілкуванні, та зовнішню, яка репрезентується в психологічній компетентності в професійному спілкуванні. Культура професійного спілкування державних службовців, з одного боку, визначає ефективність їх професійної діяльності взагалі та професійного спілкування зокрема, а з іншого – розвивається й трансформується в цих видах професійної активності чиновників.

Діяльнісно-акмеологічний підхід до розвитку культури професійного спілкування державних службовців реалізується на основі принципів: динамізму культури професійного спілкування державних службовців; професійної валідності культури професійного спілкування державних службовців;

гармонійності розвитку внутрішньої та зовнішньої сторін культури професійного спілкування державних службовців; неперервності й цілеспрямованості розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти.

Принцип динамізму культури професійного спілкування державних службовців виявляється в кількісних та якісних змінах цього особистісного утворення в процесі їх професіогенезу. Принцип динамізму диктує вимоги щодо організації емпіричного дослідження, а саме необхідність диференційованого вивчення культури професійного спілкування в державних службовців із різним стажем професійної діяльності.

Принцип професійної валідності культури професійного спілкування державних службовців пов'язаний з об'єктивацією культури професійного спілкування державних службовців у їх професійній діяльності та засвідчує нерозривний зв'язок цього особистісного утворення з регламентованими вимогами до виконання чиновниками професійних завдань. Цей принцип реалізується при з'ясуванні змісту функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, формуванні комплекту психодіагностичних методик із вивчення культури професійного спілкування державних службовців, виявленні актуальних для чиновників потреб щодо вдосконалення в професійній комунікації, а також визначенні інструментарію, спрямованого на розвиток досліджуваного феномена.

Принцип гармонійності розвитку внутрішньої та зовнішньої сторін культури професійного спілкування державних службовців забезпечується представленістю в структурі функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців чотирьох конструктів: акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні, спрямованості в професійному спілкуванні, психологічної грамотності в професійному спілкуванні та психологічної компетентності в професійному спілкуванні. Нерозвиненість хоча б одного з перелічених конструктів у межах функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців не компенсується розвиненістю інших конструктів. За цим принципом структурується констатувальний експеримент, результати якого повинні відображати актуальний рівень розвитку всіх конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, та формувальний експеримент, мішенями завдань якого повинні бути і внутрішні, і зовнішні конструкти функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців.

Принцип неперервності та цілеспрямованості розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти полягає в тому, що ефективність розвитку культури професійного спілкування державних службовців забезпечується використанням можливостей усіх етапів безперервної освіти державних службовців щодо реалізації актуальних для конкретного етапу завдань із розвитку конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців.

Окреслені принципи становлять основу реалізації діяльнісно-акмеологічного підходу, в межах якого визначені структурні особливості, психологічні умови та механізми розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти, конкретизовані завдання, форми і методи розвитку конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування для кожного етапу безперервної освіти державних службовців.

Психологічними умовами розвитку культури професійного спілкування державних службовців визначено: 1) сформованість професійно значущих якостей суб'єкта спілкування; 2) домінування альтероцентристської або діалогічної спрямованості; 3) опанування системи знань із теорії професійного спілкування; 4) імплементацію системи знань у практику професійного спілкування.

Розвиток культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти забезпечується дією *психологічних механізмів*: рефлексії (І. С. Булах, Н. І. Гуткіна, Р. В. Павелків, О. П. Сергєєнкова та ін.) та екстеріоризації (Л. С. Виготський, О. М. Леонтьєв, С. О. Швачко та ін.). *Рефлексія* як окремий акт психічної діяльності, що спрямовується особистістю на себе, є пусковим внутрішнім механізмом розвитку конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування. *Екстеріоризація* як перехід від внутрішнього психічного до зовні вираженого є механізмом, що визначає послідовність розвитку як конструктів у межах функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців, так і функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців.

Таким чином, цілеспрямований *розвиток культури професійного спілкування державних службовців* – це кількісні та якісні прогресивні зміни акмеологічних інваріантів особистості, психологічної готовності й психологічної компетентності державного службовця в професійному спілкуванні як конструктів особистісно-професійного саморозвитку, перцептивно-аналітичного, трансляційно-інформаційного та управлінсько-координаційного функціональних компонентів культури професійного спілкування на основі забезпечення відповідних психологічних умов і механізмів рефлексії та екстеріоризації.

Концепція розвитку культури професійного спілкування державних службовців візуалізована в моделі розвитку культури професійного спілкування державних службовців (див. рис. 2), згідно якої в основу розвитку культури професійного спілкування державних службовців покладена діяльнісно-акмеологічна парадигма, репрезентована в межах діяльнісно-акмеологічного підходу щодо вивчення досліджуваного феномена та змістовно конкретизована в компонентах технології розвитку культури професійного спілкування державних службовців: інформаційно-смисловому, діагностичному та розвивальному. Розвивальний компонент технології представлений програмами розвитку культури професійного спілкування державних службовців на різних етапах їх безперервної освіти. Означені програми відображають специфічні для кожного етапу безперервної освіти державних службовців завдання з розвитку культури професійного спілкування, забезпечують реалізацію психологічних умов та механізмів розвитку конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців.

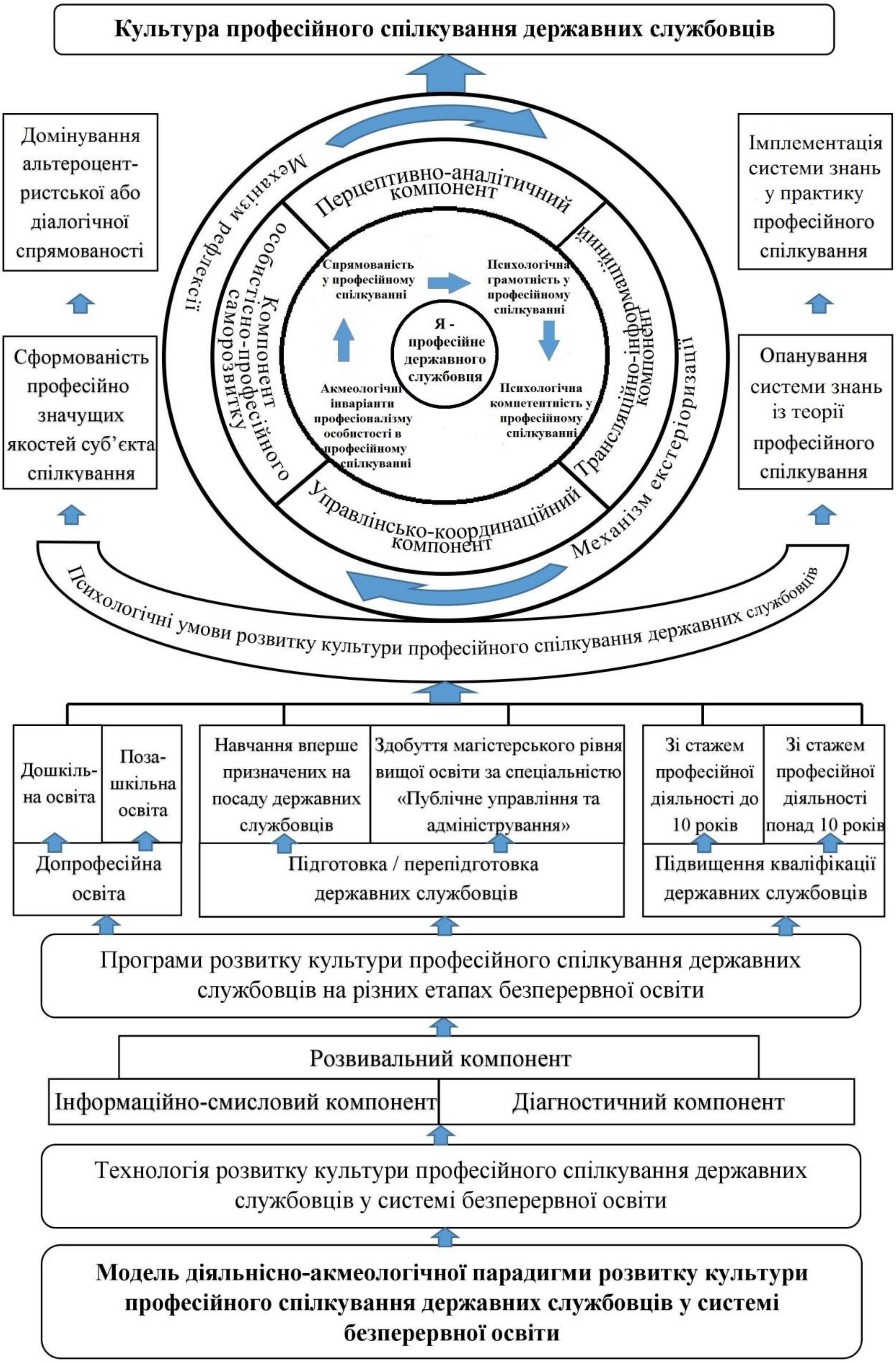

Рис. 2. **Модель розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти**

У **четвертому розділі** *«Особливості культури професійного спілкування державних службовців із різним стажем професійної діяльності»* описано використовуваний у дослідженні психодіагностичний інструментарій із вивчення культури професійного спілкування державних службовців; висвітлено зміст та динаміку особливостей культури професійного спілкування державних службовців із різним стажем професійної діяльності.

У констатувальній частині дослідження культури професійного спілкування державних службовців взяли участь 917 державних службовців із різним досвідом державної служби: 1-ша група – вперше прийняті на посаду чиновники з досвідом професійної діяльності від 1 місяця до 1 року (287 осіб), 2-га група – державні службовці з досвідом професійної діяльності до 10 років (320 осіб), 3-тя група – державні службовці з досвідом професійної діяльності понад 10 років (310 осіб). Гендерний розподіл респондентів відбиває відсоткову представленість чоловіків та жінок у державно-управлінській сфері України (73,3% (672 особи), які віднесли себе до жіночої статі, та 26,7% (245 осіб), які віднесли себе до чоловічої статі).

Емпіричне дослідження змісту та динаміки культури професійного спілкування державних службовців із різним стажем професійної діяльності, здійснене із застосуванням комплексу психодіагностичних методик, дозволило нам зафіксувати такі результати.

Конструкти перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців мають такі змістові та динамічні особливості. Спрямованість у професійному спілкуванні як конструкт перцептивно-аналітичного компонента культури професійного спілкування державних службовців характеризується негативною динамікою впродовж професійної діяльності показників орієнтації державних службовців на адекватне сприймання і розуміння партнера (в 1-й групі домінує високий (47,0%), у 2-й – середній (39,4%), а в 3-й – низький (49,7%) рівень); незмінним упродовж усієї професійної діяльності домінуванням середнього рівня орієнтації державних службовців на прийняття партнера (57,8%; 58,8% і 69,4% відповідно).

Психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт перцептивно-аналітичного компонента культури професійного спілкування державних службовців характеризується позитивною динамікою впродовж професійної діяльності державних службовців показників точності розуміння станів людини на основі сприймання міміки співрозмовника (в 1-й групі домінує середній (41,1%), а в 2-й та 3-й – високий (42,5% і 46,1% відповідно) рівень), встановлення зв'язку між вербальною та невербальною поведінкою (мімікою) людини (в 1-й групі домінує низький (37,6%), а в 2-й та 3-й – середній (42,8% і 41,3% відповідно) рівень); негативною динамікою впродовж професійної діяльності державних службовців показників соціально-перцептивних компетенцій (у 1-й та 2-й групах домінує середній (43,9% і 36,9% відповідно), а в 3-й – низький (51,3%) рівень) та компетенцій ставлення – звертання (в 1-й групі домінує високий (39,7%), у 2-й – середній (46,6%), а в 3-й – низький (45,5%) рівень), вміння самому надати співчуття та підтримку (в 1-й та 2-й групах домінує середній (51,7% і 49,4% відповідно), а в 3-й – низький (39,7%) рівень), вміння самому приймати співчуття та підтримку від інших (у 1-й та 2-й групах домінує

середній (49,1% і 42,8% відповідно), а в 3-й – низький (47,6%) рівень), точності розуміння стану та стосунків людини на основі сприймання її пози (в 1-й та 2-й групах домінує високий (44,6% і 41,9% відповідно), а в 3-й – середній (50,3%) рівень), розуміння інтелектуально-вольових станів співрозмовників на основі такого невербального засобу спілкування, як пози та жести (в 1-й та 2-й групах домінує середній (49,8% і 51,9% відповідно), а в 3-й – низький (36,8%) рівень), інтерпретації соціальних статусів і типу взаємовідносин співрозмовників за їх невербалістикою (в 1-й та 2-й групах домінує середній (54,4% і 41,6% відповідно), а в 3-й – низький (43,2%) рівень); незмінним упродовж усієї професійної діяльності державних службовців домінуванням середнього рівня показників регулювання стосунків між людьми в емоційно-негативний бік (57,5%; 41,3% і 49,7% відповідно) та в емоційно-позитивний бік (54,0%; 38,1% і 45,5% відповідно) через використання в спілкуванні форм невербальної поведінки, а також відносно сталою перевагою показників середнього рівня розуміння станів людини через установлення зв'язків між психологічним змістом різних елементів її невербальної поведінки (46,0%; 40,3% і 43,2% відповідно)

Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкт перцептивно-аналітичного компонента культури професійного спілкування державних службовців характеризується позитивною динамікою впродовж професійної діяльності показників ворожості (в 1-й групі домінує низький (65,9%), а в 2-й та 3-й – середній (48,8% і 54,8% відповідно) рівень) та агресивності (в 1-й та 2-й групах домінує низький (55,4% і 53,4% відповідно), а в 3-й – середній (43,2%) рівень); негативною динамікою впродовж професійної діяльності показників чуйності (в 1-й та 2-й групах домінує середній (56,4% і 40,3% відповідно), а в 3-й – низький (55,5%) рівень) та доброзичливості (в 1-й групі домінує високий (43,6%), у 2-й – середній (38,1%), а в 3-й – низький (41,0%) рівень); відносно сталою перевагою показників середнього рівня цинізму (41,5%; 46,6% і 59,4% відповідно).

Конструкти трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців мають такі змістові та динамічні особливості. Спрямованість у професійному спілкуванні як конструкт трансляційно-інформаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців характеризується домінуванням у вперше призначених на посаду державних службовців конформної спрямованості в професійному спілкуванні (34,2%), у державних службовців із досвідом державної служби до 10 років та державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років – індиферентної спрямованості в професійному спілкуванні (26,9% і 30,0% відповідно); негативною динамікою впродовж професійної діяльності державних службовців показників діалогічної (14,3%; 24,7% і 8,1% відповідно) та альтероцентристської (19,5%; 18,1% і 6,4% відповідно) спрямованості в професійному спілкуванні; позитивною динамікою показників авторитарної (8,0%; 7,8% і 12,9% відповідно) та маніпулятивної (11,8%; 9,4% і 21,6% відповідно) спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців.

Психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт трансляційно-інформаційного компонента культури професійного спілкування

державних службовців характеризується позитивною динамікою впродовж професійної діяльності показників компетенції комунікативного цілепокладання (в 1-й та 2-й групах домінує середній (39,7% і 45,3% відповідно), а в 3-й – високий (48,7%) рівень), аналізу комунікативної ситуації (в 1-й групі домінує низький (40,8%), у 2-й – середній (46,6%), а в 3-й – високий (40,6%) рівень), комунікативного програмування (в 1-й групі домінує низький (45,6%), а в 2-й та 3-й – середній (44,4% і 53,9% відповідно) рівень), комунікативного самоконтролю (в 1-й групі домінує низький (44,9%), а в 2-й та 3-й – середній (47,2% і 38,1% відповідно) рівень), комунікативної корекції (в 1-й групі домінує низький (56,1%), а в 2-й та 3-й – середній (47,8% і 37,4% відповідно) рівень) та комунікативної саморегуляції взагалі (в 1-й групі домінує низький (40,4%), а в 2-й та 3-й – середній (45,0% і 50,6% відповідно) рівень) й експресивно-мовленнєвих компетенцій суб'єкта спілкування (в 1-й групі домінує середній (53,7%), а в 2-й та 3-й – високий (44,4% і 44,2% відповідно) рівень); негативною динамікою впродовж професійної діяльності державних службовців показників компетенції вольових зусиль у комунікації (в 1-й групі домінує високий (40,0%), у 2-й – середній (45,9%), а в 3-й – низький (44,8%) рівень) та реагування на встановлення контакту з боку іншої людини (в 1-й та 2-й групах домінує компетентний (46,3% і 44,7% відповідно), а в 3-й – агресивний (43,9%) тип); відносно стабільними в процесі професійної діяльності державних службовців показниками вмінь установити контакт з іншою людиною (в усіх групах респондентів домінує компетентний тип (56,1%; 53,3% і 42,6% відповідно).

Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкт трансляційно-інформаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців характеризуються відсутністю позитивної динаміки за жодною якістю; негативною динамікою впродовж професійної діяльності державних службовців показників психологічного такту (в 1-й групі домінує високий (39,7%), у 2-й – середній (45,9%), а в 3-й – низький (51,9%) рівень), зацікавленості у спілкуванні (в 1-й групі домінує високий (62,0%), а в 2-й та 3-й – середній (40,9% і 46,1% відповідно) рівень), відкритості (в 1-й та 2-й групах домінує середній (59,6% і 48,4% відповідно), а в 3-й – низький (40,6%) рівень), комунікативної гнучкості (в 1-й та 2-й групах домінує високий (43,6% і 42,8% відповідно), а в 3-й – низький (44,5%) рівень) та диференційованості у спілкуванні (в 1-й групі домінує високий (50,5%), у 2-й – середній (40,3%), а в 3-й – низький (40,7%) рівень); відносно сталими впродовж усієї професійної діяльності державних службовців показниками домінування середнього рівня заохочення ініціативи (51,9%; 42,5% і 41,6% відповідно) та високого рівня комунікативної активності (48,1%; 44,7% і 42,3% відповідно).

Конструкти управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців мають такі змістові та динамічні особливості. Спрямованість у професійному спілкуванні як конструкт управлінсько-координаційного компонента характеризується домінуванням у вперше призначених на посаду державних службовців спрямованості на психологічний клімат і взаємини в колективі (58,2%), у державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років – спрямованості на інтереси справи

(35,6%), а в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років – спрямованості на себе (34,2%); позитивно-негативною динамікою впродовж професійної діяльності державних службовців показників конструктивної управлінсько-координаційної спрямованості на інтереси справи (26,4%; 35,6% і 28,7% відповідно); позитивною динамікою впродовж професійної діяльності державних службовців показників неконструктивної спрямованості на себе (4,5%; 30,6% і 34,2% відповідно); негативною динамікою впродовж професійної діяльності державних службовців показників орієнтації на досягнення компромісу (в 1-й групі домінує високий (60,9%), а в 2-й та 3-й – середній (47,5% і 46,1% відповідно) рівень).

Комунікативні вміння в структурі управлінсько-координаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців характеризуються позитивною динамікою впродовж професійної діяльності показників умінь приймати знаки уваги (в 1-й групі домінує залежний (51,9%), а в 2-й та 3-й – компетентний (44,1% і 52,5% відповідно) тип), реагування на справедливу критику (в 1-й групі домінує залежний (36,8%), а в 2-й та 3-й – компетентний (49,2% і 45,0% відповідно) тип); позитивно-негативною динамікою впродовж професійної діяльності державних службовців показників умінь реагування на несправедливу критику (в 1-й групі домінує залежний (43,7%), у 2-й – компетентний (49,4 %), а в 3-й – агресивний (41,8%) тип), умінь звернутися до іншої людини з проханням (у 1-й групі домінує залежний (39,9%), у 2-й – компетентний (57,5%), а в 3-й – агресивний (35,6%) тип), реагування на те, що зачіпає, провокує з боку співрозмовника (в 1-й групі домінує залежний (45,4%), у 2-й – компетентний (56,4%), а в 3-й – агресивний (40,8%) тип); негативною динамікою впродовж професійної діяльності державних службовців показників уміння відповісти відмовою на чуже прохання (в 1-й та 2-й групах домінує компетентний (43,7% і 47,8% відповідно), а в 3-й – агресивний (43,9%) тип), уміння надавати знаки уваги (в 1-й та 2-й групах домінує компетентний (44,3% і 40,0% відповідно), в 3-й – залежний (36,1%) тип).

Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкт управлінсько-координаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців характеризуються позитивною динамікою впродовж їх професійної діяльності показників прагнення до домінування у спілкуванні (в 1-й групі переважає низький (63,8%), у 2-й – середній (45,6%), а в 3-й – високий (40,0%) рівень) та впертості (в 1-й та 2-й групах домінує низький (59,6% і 43,4% відповідно), в 3-й – середній (52,3%) рівень); негативною динамікою впродовж професійної діяльності показників поступливості (в 1-й та 2-й групах домінує середній (54,0% і 41,9% відповідно), в 3-й – низький (47,7%) рівень) та залежності (в 1-й та 2-й групах домінує середній (47,4% і 40,6% відповідно), у 3-й – низький (45,5%) рівень); відносно стабільними впродовж професійної діяльності державних службовців показниками середнього рівня вимогливості до партнера (36,2%; 49,1% і 44,5% відповідно).

Конструкти особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців мають такі змістові та динамічні особливості. Спрямованість у професійному спілкуванні як

конструкт особистісно-професійного саморозвитку як компонента культури професійного спілкування державних службовців характеризується негативною динамікою впродовж професійної діяльності домінуючих видів спрямованості в професійному спілкуванні від «хочу знати себе і можу вдосконалюватися» (37,6%; 29,7% і 20,3% відповідно) до «не хочу знати себе і не хочу змінюватися» (10,5%; 14,7% і 40,7% відповідно) і показників спрямованості державних службовців на вдосконалення у сфері професійного спілкування (66,9%; 42,5% і 31,9% відповідно); позитивно-негативною динамікою впродовж професійної діяльності показників спрямованості державних службовців на самопізнання себе як фахівця у сфері професійного спілкування (60,2%; 72,5% і 47,7% відповідно).

Психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт особистісно-професійного саморозвитку як компонента культури професійного спілкування державних службовців характеризується позитивною динамікою впродовж їх професійної діяльності показників знань із психології професійного спілкування (в 1-й групі домінує середній (54,4%), у 2-й та 3-й – високий (43,4% і 43,9% відповідно) рівень); негативною динамікою впродовж професійної діяльності державних службовців показників умінь аналізу власного комунікативного досвіду (в 1-й групі домінує високий (36,2%), у 2-й та 3-й – середній (50,6% і 47,1% відповідно) рівень), рефлексування власної професійної комунікативної діяльності (в 1-й групі домінує високий (53,6%), у 2-й групі – середній (45,3%), а в 3-й – низький (41,6%) рівень), пошуку зворотного зв'язку з особливостей власної професійної комунікації (в 1-й та 2-й групах домінує середній (39,7% і 49,1% відповідно), у 3-й – низький (43,5%) рівень), керування власним професійним комунікативним розвитком (у 1-й групі домінує середній (48,4%), у 2-й та 3-й – низький (41,9% і 61,0% відповідно) рівень), виділення часу для комунікативного саморозвитку (в 1-й групі домінує середній (41,5%), у 2-й та 3-й – низький (42,5% і 54,5% відповідно) рівень), читання літератури з проблем професійного спілкування (в 1-й групі домінує середній (42,2%), у 2-й та 3-й – низький (43,1% і 61,9% відповідно) рівень), перенесення знань та вмінь у нові ситуації професійної комунікації (в 1-й та 2-й групах домінує високий (50,2% і 43,1% відповідно), у 3-й – середній (40,7%) рівень); відносно незмінними впродовж професійної діяльності державних службовців показниками середнього рівня дискутування з питань професійної комунікації (47,4%; 45,3% і 41,6% відповідно), акумулювання та використання досвіду самоосвітньої діяльності колег (59,6%; 41,2% і 37,1% відповідно).

Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкт особистісно-професійного саморозвитку як компонента культури професійного спілкування державних службовців характеризуються позитивною динамікою впродовж професійної діяльності впевненості в собі (в 1-й групі домінує середній (44,9%), у 2-й та 3-й – високий (43,8% і 55,5% відповідно) рівень) та критичності (в 1-й групі домінує середній (42,5%), у 2-й та 3-й – високий (45,3% і 56,4% відповідно) рівень); негативною динамікою впродовж професійної діяльності державних службовців показників діловитості (в 1-й та 2-й групах домінує високий (47,0% і 46,6% відповідно), у 3-й – середній (50,7%) рівні), відповідальності (в 1-й групі домінує високий (45,3%), у 2-й та 3-й –

середній (41,3% і 53,5% відповідно) рівень), допитливості (в 1-й та 2-й групах домінує середній (41,1% і 54,1% відповідно), у 3-й – низький (44,5%) рівень), цілеспрямованості (в 1-й та 2-й групах домінує середній (49,5% і 48,1% відповідно), у 3-й – низький (42,3%) рівень), працьовитості (в 1-й групі домінує високий (43,5%), у 2-й – середній (49,1%), у 3-й – низький (39,7%) рівень), самокритичності (в 1-й та 2-й групах домінує середній (41,5% і 44,7% відповідно), у 3-й – низький (43,9%) рівень), рефлексивності та самоаналізу (у 1-й групі домінує високий (56,1%), у 2-й – середній (43,4%), у 3-й – низький (42,9%) рівень); відносно стабільними показниками впродовж усієї професійної діяльності чиновників показників високого рівня самостійності (46,0%; 56,6% і 47,4% відповідно).

Зниження впродовж професійної діяльності державних службовців показників рефлексивності (з високого до низького рівня) як професійно-значущої якості засвідчує поступову деактуалізацію в державних службовців рефлексії як механізму розвитку культури професійного спілкування. А більш високі показники психологічної грамотності та психологічної компетентності в професійному спілкуванні за показники акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні та психологічної спрямованості в професійному спілкуванні доводять депотенціалізацію екстеріоризації як механізму розвитку культури професійного спілкування у державних службовців у процесі їх професійної діяльності.

Використання комплексу психодіагностичних методик дозволило одержати лише частину інформації щодо актуального розвитку культури професійного спілкування державних службовців, адже означені методики: 1) не відображають специфіку внутрішньоорганізаційної та позаорганізаційної сфер спілкування державних службовців; 2) не враховують зміст внутрішньоорганізаційної сфери спілкування державних службовців (державний службовець – керівник; державний службовець – колега, рівний за професійним статусом); 3) не дозволяють диференціювати психологічну грамотність у професійному спілкуванні від психологічної компетентності в професійному спілкуванні; 4) не передбачають можливості інтегрувати результати, одержані за окремими методиками, в загальний показник розвитку функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців; 5) вимагають значних часових витрат та зусиль респондента для комплексної діагностики конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, що ускладнює можливості психодіагностичного обстеження. Отже, необхідним є розроблення комплексної методики діагностики особливостей культури професійного спілкування державних службовців.

У п'ятому розділі *«Функціонально-структурні особливості культури професійного спілкування державних службовців із різним стажем професійної діяльності»* обґрунтовано форму та структуру комплексної методики «Культура професійного спілкування державних службовців», презентовано її зміст і результати психометричної перевірки; на основі емпіричного дослідження рівнів та динаміки функціонально-структурних складових культури професійного спілкування державних службовців визначено закономірності та актуальні

потреби чиновників із різним стажем професійної діяльності щодо розвитку досліджуваного феномена.

Методологічною основою розроблення методики діагностики культури професійного спілкування державних службовців є діяльнісно-акмеологічний підхід та метод конкретних ситуацій. Методика являє собою підбірку з 32 ситуацій професійного спілкування державних службовців, розподілених на 4 блоки відповідно до функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців. У блоках порівну наведені ситуації, що відображають досвід спілкування державних службовців із колегами та відвідувачами. Кожну ситуацію ділового спілкування досліджуваний оцінює за трьома напрямками, що відбивають конструкти функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців.

Емпіричне дослідження актуальних потреб та закономірностей розвитку культури професійного спілкування державних службовців із різним стажем професійної діяльності, здійснене із застосуванням авторської комплексної психодіагностичної методики, дозволило нам зафіксувати такі результати.

Перцептивно-аналітичний компонент культури професійного спілкування державних службовців із різним стажем державної служби характеризується негативною динамікою впродовж професійної діяльності спрямованості у професійному спілкуванні (в 1-й та 2-й групах домінує високий (43,9% і 46,9% відповідно), в 3-й – середній (39,4%) рівень); позитивною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців психологічної грамотності в професійному спілкуванні (в 1-й та 2-й групах домінує середній (39,4% і 44,4% відповідно), в 3-й – високий (49,3%) рівень); позитивно-негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців показників психологічної компетентності в професійному спілкуванні (в 1-й групі домінує середній (46,3%), у 2-й – високий (47,2%), а в 3-й – знову середній (46,8%) рівень); негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості у професійному спілкуванні (в 1-й та 2-й групах домінує високий (42,2% і 43,4% відповідно), у 3-й – середній (51,0%) рівень).

Трансляційно-інформаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців із різним професійним досвідом характеризується позитивно-негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців спрямованості в професійному спілкуванні (в 1-й групі домінує середній (41,1%), у 2-й – високий (52,2%), а в 3-й – знову середній (52,9%) рівень); позитивною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців психологічної грамотності в професійному спілкуванні (в 1-й групі домінує середній (60,6%), у 2-й та 3-й – високий (38,7% і 50,3% відповідно) рівень); позитивною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців показників психологічної компетентності в професійному спілкуванні (в 1-й групі домінує середній (48,4%), у 2-й та 3-й – високий (36,9% і 48,1% відповідно) рівень); негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців акмеологічних інваріантів професіоналізму

особистості в професійному спілкуванні (в 1-й групі домінує високий (45,6%), у 2-й та 3-й – середній (60,3% і 45,5% відповідно) рівень).

Управлінсько-координаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців із різним професійним досвідом характеризується негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців показників спрямованості в професійному спілкуванні (в 1-й та 2-й групах домінує середній (48,5% і 42,2% відповідно), у 3-й – низький (49,7%) рівень); позитивною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців психологічної грамотності в професійному спілкуванні (в 1-й групі домінує середній (39,7%), у 2-й та 3-й – високий (37,2% і 49,0% відповідно) рівень); позитивною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців показників психологічної компетентності в професійному спілкуванні (в 1-й групі домінує низький (38,7%), у 2-й та 3-й – середній (46,6% і 54,5% відповідно) рівень); відносно стабільними в процесі професійної діяльності державних службовців показниками середнього рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні (51,2%; 37,5% і 48,1% відповідно).

Особистісно-професійний саморозвиток як компонент культури професійного спілкування державних службовців із різним професійним досвідом характеризується негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців спрямованості в професійному спілкуванні (в 1-й групі домінує високий (47,7%), у 2-й – середній (38,8%), у 3-й – низький (47,1%) рівень); відносно стабільними в процесі професійної діяльності державних службовців показниками середнього рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні (50,9%; 54,4% і 44,2 відповідно); негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців показників психологічної компетентності в професійному спілкуванні (в 1-й та 2-й групах домінує середній (53,7% і 44,4% відповідно), у 3-й – низький (42,6%) рівень); негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні (в 1-й та 2-й групах домінує середній (52,6% і 55,3% відповідно), у 3-й – низький (39,7%) рівень).

Сумарні показники конструктів кожного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним стажем професійної діяльності дозволили зафіксувати негативну динаміку в процесі професійної діяльності державних службовців показників за шкалами «Перцептивно-аналітичний компонент культури професійного спілкування державних службовців» (у 1-й та 2-й групах домінує високий (36,2% і 44,7% відповідно), у 3-й – середній (48,1%) рівень) та «Особистісно-професійний саморозвиток як компонент культури професійного спілкування державних службовців» (у 1-й та 2-й групах домінує середній (47,1% і 48,8% відповідно), у 3-й – низький (41,3%) рівень); позитивно-негативну динаміку в процесі професійної діяльності державних службовців показників за шкалою «Трансляційно-інформаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців» (у 1-й групі домінує середній (54,7%), у 2-й – високий (38,4%), у 3-й –

середній (44,5%) рівень); відносно стабільні в процесі професійної діяльності державних службовців показники середнього рівня за шкалою «Управлінсько-координаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців» (43,9%; 37,2% і 39,7% відповідно). Наочно динаміку середніх значень показників функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців із різним досвідом професійної діяльності подано на рис. 3.

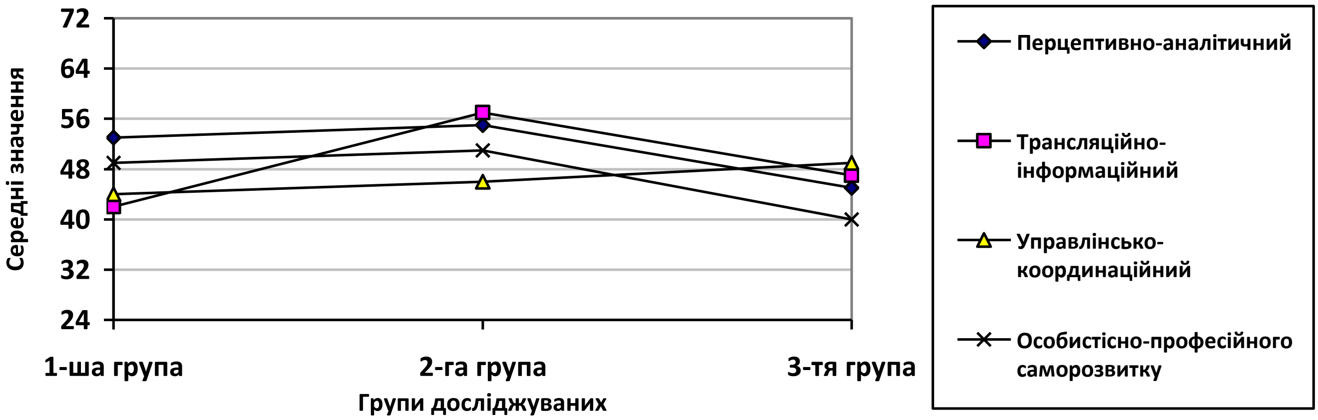

Рис. 3. **Середні значення показників функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців із різним досвідом професійної діяльності**

Узагальнення результатів, одержаних за методикою «Культура професійного спілкування державних службовців», дозволило нам визначити актуальні потреби розвитку конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців із різним досвідом професійної діяльності (на різних етапах безперервної освіти), а також закономірності розвитку досліджуваного феномена: 1) за відсутності комплексного розвитку культури професійного спілкування державних службовців динаміка загальних показників культури професійного спілкування державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років є позитивною, а в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років – негативною; 2) прогресивні зміни показників психологічної компетентності як конструкта трансляційно-інформаційного та управлінсько-координаційного функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців пов’язані з прогресивними змінами показників психологічної грамотності як конструкта ідентичних функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців упродовж їх професійної діяльності; 3) прогресивні / регресивні зміни показників психологічної компетентності як конструкта перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців пов’язані з прогресивними / регресивними змінами показників психологічної спрямованості у професійному спілкуванні як конструкта ідентичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців упродовж їх професійної діяльності; 4) регресивні зміни показників психологічної компетентності як конструкта особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців пов’язані з

регресивними змінами показників акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкта ідентичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців упродовж їх професійної діяльності.

Таким чином, результати констатувального експерименту засвідчили, що культура професійного спілкування державних службовців із різним стажем професійної діяльності є динамічним утворенням, кількісні та якісні зміни конструктів функціональних компонентів якого мають як прогресивний, так і регресивний характер, є несинхронними та нерівномірними, що зумовлює дисгармонійність культури професійного спілкування державних службовців та вимагає запровадження її цілеспрямованого розвитку в систему безперервної освіти державних службовців.

У шостому розділі *«Психологічні особливості розвитку культури професійного спілкування державних службовців на різних етапах безперервної освіти»* презентовано технологію розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти, організаційні та змістово-процесуальні засади розвитку культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти, розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапах підготовки / перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців; проаналізовано результати її впровадження в систему безперервної освіти державних службовців.

Розвивальний компонент технології представлений «Програмою профорієнтаційної роботи з дошкільниками з елементами формування культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти (дошкільна освіта)», «Програмою розвитку культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти (позашкільна освіта)», «Програмою розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки державних службовців (здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр»)», «Програмою розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки державних службовців (навчання вперше призначених на посаду державних службовців за професійними програмами)», «Програмою розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації державних службовців (із досвідом професійної діяльності до 10 років)» та «Програмою розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації державних службовців (із досвідом професійної діяльності понад 10 років)».

Концепція розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти є методологічним підґрунтям технології розвитку культури професійного спілкування державних службовців. Так, структура кожної із зазначених програм відбиває функціонально-структурні особливості культури професійного спілкування державних службовців. Завдання програм із розвитку культури професійного спілкування на різних етапах безперервної освіти державних службовців орієнтовані на вирішення актуальних проблем у їх професійній комунікації. Екстеріоризація як механізм розвитку

функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців зумовлює послідовність спільних для всіх програм етапів. Екстеріоризація як механізм розвитку конструктів у межах функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців та психологічні умови розвитку досліджуваного феномена детермінують спільну для програм структуру заняття. Рефлексія як пусковий механізм розвитку культури професійного спілкування державних службовців відбивається на змісті першого заняття кожного етапу програми розвитку культури професійного спілкування .

Формувальним експериментом у складі експериментальної та контрольної груп було охоплено 340 осіб різних вікових та соціальних груп. У таблицях 1–5 подані показники рівнів конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців (майбутніх державних службовців) – членів експериментальних груп до та після участі в експерименті.

Реалізація програми профорієнтаційної роботи з дошкільниками з елементами формування культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти (дошкільна освіта) засвідчила підвищення в дошкільників інтересу до професійної діяльності державних службовців (з 0% до експерименту до 75% – після). Водночас, відтворюючи діяльність державних службовців у сюжетно-рольовій грі, дошкільники демонструють доброзичливість (91,7%) та безконфліктість (100%).

Таблиця 1

Рівні конструктів функціональних компонентів культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців до та після участі в експерименті (етап допрофесійної освіти)

Конструкти функціональних компонентів культури професійного спілкування	Рівень	Особистісно-професійного саморозвитку		Перцептивно-аналітичний		Трансляційно-інформаційний		Управлінсько-координаційний	
		до	після	до	після	до	після	до	після
Спрямованість у професійному спілкуванні	В	20,0	46,7*	43,4**	63,3*	33,3	63,3*	23,3	26,7
	С	56,7*	43,3	33,3	26,7	40,0’	23,3	43,3**	56,7*
	Н	23,3	10,0	23,3	10,0	26,7	13,4	33,4	16,6
Психологічна грамотність	В	16,6	60,0*	16,7	46,7*	20,0	26,7	20,0	33,3
	С	50,0*	23,3	70,0*	43,3	33,3	56,7*	33,3	43,3**
	Н	33,3	16,6	13,3	10,0	46,7’	16,6	46,7*	23,4
Акмеологічні інваріанти професіоналізму	В	20,0	53,3*	36,7	46,7*	23,3	46,7*	13,3	33,3
	С	43,3**	26,7	50,0*	43,3	60,0*	40,0	20,0	43,3**
	Н	36,7	20,0	13,3	10,0	16,7	13,3	66,7*	23,4

Примітки:

* – наявність статистично значущих відмінностей за χ^2-критерієм ($p \le 0{,}01$);

** – наявність статистично значущих відмінностей за χ^2-критерієм ($p \le 0{,}05$);

’ – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2-критерієм ($p \le 0{,}05$)

Результати, подані у таблиці 1, засвідчують, що програма розвитку культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти (позашкільна освіта) є ефективною, адже в членів експериментальної групи зафіксована позитивна динаміка спрямованості в професійному спілкуванні, психологічної грамотності в професійному спілкуванні

та акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструктів особистісно-професійного саморозвитку і трансляційно-інформаційного функціональних компонентів культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців; психологічної грамотності в професійному спілкуванні та акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструктів перцептивно-аналітичного й управлінсько-координаційного функціональних компонентів культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців.

Таблиця 2

Рівні конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування вперше призначених на посаду державних службовців до та після участі в експерименті (етап підготовки / перепідготовки)

Конструкти функціональних компонентів культури професійного спілкування	Рівень	Особистісно-професійного саморозвитку		Перцептивно-аналітичний		Трансляційно-інформаційний		Управлінсько-координаційний	
		до	після	до	після	до	після	до	після
Спрямованість у професійному спілкуванні	В	40,6’	53,1*	40,7’	62,5*	37,5	53,1*	34,4	53,1*
	С	34,4	25,0	31,3	25,0	40,6’	31,3	46,9*	34,4
	Н	25,0	12,5	30,0	12,5	21,9	15,6	18,7	12,5
Психологічна грамотність	В	28,1	56,3*	28,1	50,0*	28,1	50,0*	25,0	46,9*
	С	46,9**	31,2	40,6’	34,4	53,1*	37,5	40,6’	37,5
	Н	25,0	12,5	31,3	15,6	18,8	12,5	34,4	15,6
Психологічна компетентність	В	21,9	28,1	21,9	43,7*	28,1	43,7*	21,9	34,4
	С	43,7**	62,5*	46,9*	37,5	46,9**	37,5	37,5	56,2*
	Н	34,4	9,4	31,2	18,8	25,0	18,8	40,6’	9,4
Акмеологічні інваріанти професіоналізму	В	31,3	50,0*	40,6’	59,4*	43,8’	56,3*	25,0	43,8*
	С	53,1*	37,5	34,4	25,0	28,1	28,1	53,1*	40,6
	Н	15,6	12,5	25,0	15,6	28,1	15,6	21,9	15,6

Примітки:

* – наявність статистично значущих відмінностей за χ^2-критерієм ($p \leq 0{,}01$);

** – наявність статистично значущих відмінностей за χ^2-критерієм ($p \leq 0{,}05$);

’ – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2-критерієм ($p \leq 0{,}05$)

Кількісні показники, подані в таблиці 2, засвідчують ефективність програми розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки державних службовців (навчання вперше призначених на посаду державних службовців за професійними програмами), адже зафіксована позитивна динаміка спрямованості в професійному спілкуванні, психологічної грамотності в професійному спілкуванні, психологічної компетентності в професійному спілкуванні та акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструктів особистісно-професійного саморозвитку та управлінсько-координаційного функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців; психологічної грамотності в професійному спілкуванні та психологічної компетентності в професійному спілкуванні як конструктів перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців; спрямованості в професійному спілкуванні,

психологічної грамотності в професійному спілкуванні, психологічної компетентності в професійному спілкуванні як конструктів трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців.

Таблиця 3

Рівні конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування здобувачів освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування» до та після участі в експерименті (етап підготовки / перепідготовки)

Конструкти функціональних компонентів культури професійного спілкування	Рівень	Особистісно-професійного саморозвитку		Перцептивно-аналітичний		Трансляційно-інформаційний		Управлінсько-координаційний	
		до	після	до	після	до	після	до	після
Спрямованість у професійному спілкуванні	В	48,3*	62,0*	44,8’	65,5*	34,5	58,6*	20,7	34,5
	С	34,5	27,6	34,5	24,1	44,8*	31,0	55,2*	51,7*
	Н	17,2	9,4	20,7	10,4	20,7	10,4	24,1	13,8
Психологічна грамотність	В	31,1	41,4*	27,6	55,2*	17,3	44,8*	24,2	17,2
	С	51,7*	37,9	48,3*	31,0	58,6*	41,4	31,0	69,0*
	Н	17,2	20,7	24,1	13,8	24,1	13,8	44,8**	13,8
Психологічна компетентність	В	20,7	24,1	20,7	58,6*	10,3	34,5	20,7	24,1
	С	41,4**	65,5*	51,7*	31,1	58,7*	41,4’	27,6	58,6*
	Н	37,9	10,4	27,6	10,3	31,0	24,1	51,7*	17,3
Акмеологічні інваріанти професіоналізму	В	37,9	55,2*	37,9	55,2*	37,9	48,3*	24,1	24,1
	С	44,8*	34,5	51,7*	34,5	41,4**	34,5	34,5	55,2*
	Н	17,3	10,3	13,8	10,3	20,7	17,2	41,4’	20,7

Примітки:

* – наявність статистично значущих відмінностей за χ^2-критерієм ($p \leq 0{,}01$);

** – наявність статистично значущих відмінностей за χ^2-критерієм ($p \leq 0{,}05$);

’ – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2-критерієм ($p \leq 0{,}05$)

У таблиці 3 подано результати реалізації програми розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки державних службовців (здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування»), які доводять її ефективність, адже у членів експериментальної групи зафіксована позитивна динаміка психологічної грамотності в професійному спілкуванні та акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців; психологічної грамотності в професійному спілкуванні, психологічної компетентності в професійному спілкуванні та акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструктів перцептивно-аналітичного та управлінсько-координаційного функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців; спрямованості в професійному спілкуванні, психологічної грамотності в професійному спілкуванні, психологічної компетентності в професійному спілкуванні та акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в

професійному спілкуванні як конструктів трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців.

Таблиця 4

Рівні конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років до та після участі в експерименті (етап підвищення кваліфікації)

Конструкти функціо-нальних компонентів культури професійного спілкування	Рівень	Особистісно-професійного саморозвитку		Перцептивно-аналітичний		Трансляційно-інформаційний		Управлінсько-координаційний	
		до	після	до	після	до	після	до	після
Спрямованість у професійному спілкуванні	В	37,5	56,3*	46,9*	65,6*	46,9*	68,7*	21,9	46,9*
	С	43,8*	31,2	34,4	25,0	40,6	21,9	43,7**	31,2
	Н	18,7	12,5	18,7	9,4	12,5	9,4	34,4	21,9
Психологічна грамотність	В	28,1	65,6*	43,7’	68,7*	43,7*	62,5*	40,6’	71,9*
	С	53,1*	25,0	31,3	18,8	34,4	28,1	31,3	18,7
	Н	18,8	9,4	25,0	12,5	21,9	9,4	28,1	9,4
Психологічна компетентність	В	31,3	46,9*	43,7’	59,4*	40,6’	56,2*	21,9	53,1*
	С	40,6’	31,2	34,4	25,0	31,3	34,4	46,9*	28,1
	Н	28,1	21,9	21,9	15,6	28,1	9,4	31,2	18,8
Акмеологічні інваріанти професіоналізму	В	28,1	43,7*	40,6’	56,2*	21,9	46,9*	25,0	46,9*
	С	50,0*	40,6	37,5	31,3	59,4*	40,6	40,6’	31,2
	Н	21,9	15,6	21,9	12,5	18,7	12,5	34,4	21,9

Примітки:

* – наявність статистично значущих відмінностей за χ^2-критерієм ($p \leq 0{,}01$);

** – наявність статистично значущих відмінностей за χ^2-критерієм ($p \leq 0{,}05$);

’ – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2-критерієм ($p \leq 0{,}05$)

Показники розвитку рівнів конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування у членів експериментальної групи, подані в таблиці 4, засвідчують ефективність програми розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації державних службовців (із досвідом професійної діяльності до 10 років), адже зафіксована позитивна динаміка спрямованості в професійному спілкуванні, психологічної грамотності в професійному спілкуванні, психологічної компетентності в професійному спілкуванні та акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців; акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструктів трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців; спрямованості в професійному спілкуванні, психологічної компетентності в професійному спілкуванні та акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструктів управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців.

Таблиця 5

Рівні конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років до та після участі в експерименті (етап підвищення кваліфікації)

Конструкти функціональних компонентів культури професійного спілкування	Рівень	Особистісно-професійного саморозвитку		Перцептивно-аналітичний		Трансляційно-інформаційний		Управлінсько-координаційний	
		до	після	до	після	до	після	до	після
Спрямованість у професійному спілкуванні	В	12,5	25,0	28,1	43,7**	21,9	56,2*	21,9	25,0
	С	40,6	53,1*	37,5’	34,4	46,9*	21,9	25,0	43,7'
	Н	46,9*	21,9	34,4	21,9	31,2	21,9	53,1*	31,3
Психологічна грамотність	В	31,2	46,9*	46,9*	65,6*	46,9*	75,0*	46,9**	62,5*
	С	43,8*	34,4	31,2	25,0	34,4	15,6	28,1	25,0
	Н	25,0	18,7	21,9	9,4	18,7	9,4	25,0	12,5
Психологічна компетентність	В	15,6	28,1	25,0	53,1*	43,7**	68,8*	18,8	43,7*
	С	37,5	50,0*	46,9	28,1	34,4	15,6	53,1*	37,5
	Н	46,9*	21,9	28,1	18,8	21,9	15,6	28,1	18,8
Акмеологічні інваріанти професіоналізму	В	25,0	31,3	18,8	46,9*	18,8	40,6’	21,9	28,1
	С	31,3	40,6’	53,1*	37,5	43,7*	34,4	46,9*	46,9*
	Н	43,7	28,1	28,1	15,6	37,5	25,0	37,5	25,0

Примітки:

* – наявність статистично значущих відмінностей за χ^2-критерієм ($p \leq 0{,}01$);

** – наявність статистично значущих відмінностей за χ^2-критерієм ($p \leq 0{,}05$);

’ – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2-критерієм ($p \leq 0{,}05$)

За даними таблиці 5, програма розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації державних службовців (із досвідом професійної діяльності понад 10 років) є ефективною, адже зафіксована позитивна динаміка спрямованості в професійному спілкуванні, психологічної грамотності в професійному спілкуванні, психологічної компетентності в професійному спілкуванні та акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців; спрямованості в професійному спілкуванні, психологічної компетентності в професійному спілкуванні, акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструктів перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців; спрямованості в професійному спілкуванні та акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструктів трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців; спрямованості в професійному спілкуванні, психологічної компетентності в професійному спілкуванні як конструктів управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців.

Таким чином, технологія розвитку культури професійного спілкування державних службовців може бути рекомендована для впровадження в систему безперервної освіти, адже є завершеною розробкою, що містить інформаційно-смисловий, діагностичний та корекційно-розвивальний компоненти, а її ефективність доведена результатами контрольного експерименту.

ВИСНОВКИ

У дисертаційному дослідженні теоретично обґрунтовано й емпірично досліджено зміст та функціонально-структурні особливості культури професійного спілкування державних службовців; обґрунтовано діяльнісно-акмеологічний підхід до розвитку культури професійного спілкування державних службовців, розроблено його вихідні наукові положення; концептуалізовано розвиток культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти; обґрунтовано, розроблено та апробовано технологію розвитку культури професійного спілкування в системі безперервної освіти державних службовців.

1. Професійне спілкування – це різновид ділового спілкування, спрямований на досягнення цілей професійної діяльності фахівця через реалізацію комплексу відповідних комунікативних функцій із пізнання інших суб’єктів спілкування, обміну інформацією з ними, організації офіційно регламентованої взаємодії в умовах чітких динамічних характеристик початку, розвитку та закінчення процесу. Культура професійного спілкування як культура мікросистеми є інваріантом професійної психологічної культури в широкому розумінні та являє собою якісні характеристики професійного спілкування професійної групи, що формуються в процесі професіогенезу і відповідають певним компетентностям фахівця. Культура професійного спілкування як культура особистості є інваріантом професійної психологічної культури у вузькому розумінні поняття та являє собою поліструктурне інтегральне динамічне особистісне утворення, що визначає здатність до ефективного спілкування в контексті професійної діяльності фахівця при збереженні внутрішнього психологічного комфорту та потреби до особистісно-професійного вдосконалення в професійному спілкуванні.

2. Професійне спілкування державних службовців – це суб’єкт-суб’єктна професійна активність державних службовців, що складається з внутрішньоорганізаційної висхідної та низхідної комунікації державних службовців із колегами та позаорганізаційної комунікації державних службовців зі споживачами державних послуг у формах ділової бесіди, дискусії, публічного виступу, наради, телефонної розмови тощо з метою реалізації державотворчих функцій та функцій служіння суспільству. Культура професійного спілкування державних службовців як культура мікросистеми є інваріантом професійної психологічної культури державних службовців у широкому розумінні та являє собою якісні характеристики позаорганізаційного та внутрішньоорганізаційного вертикального і горизонтального спілкування державних службовців як професійної групи, що формуються в процесі професіогенезу та зумовлюють ефективну реалізацію функцій державної служби. Культура професійного спілкування державних службовців як культура особистості є інваріантом професійної психологічної культури державних службовців та являє собою

комплексне динамічне особистісне утворення державного службовця, яке визначає здатність до ефективного професійного спілкування на державній службі як умови професійної самореалізації при збереженні внутрішнього психологічного комфорту фахівця в ситуаціях позаорганізаційного та внутрішньоорганізаційного спілкування та потреби в особистісно-професійному розвитку в комунікативній сфері.

Функціональними компонентами культури професійного спілкування державних службовців є: 1) перцептивно-аналітичний; 2) трансляційно-інформаційний; 3) управлінсько-координаційний; 4) особистісно-професійного саморозвитку. Конструктами функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців визначено: 1) психологічну готовність державних службовців до професійного спілкування, що утворюється спрямованістю в професійному спілкуванні та психологічною грамотністю в професійному спілкуванні; 2) психологічну компетентність в професійному спілкуванні; 3) акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні. Функціональні компоненти культури професійного спілкування державних службовців перебувають у нерозривній єдності з її конструктами та мають ідентичні структурні особливості.

3. Безперервна освіта фахівця являє собою цілеспрямоване та регулярне здобування, вдосконалення, оновлення знань і вмінь, необхідних для ефективного вирішення завдань професійної діяльності. Безперервна освіта державних службовців традиційно обмежується етапами підготовки / перепідготовки (здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування», здобуття наукового ступеня кандидата / доктора наук із державного управління) і підвищення кваліфікації (професійне навчання за загальними професійними та загальними короткостроковими програмами, за спеціальними професійними і спеціальними короткостроковими програмами). Розширення системи безперервної освіти державних службовців за рахунок етапу допрофесійної освіти (дошкільної та позашкільної), уточнення суб'єктів навчання етапу підготовки / перепідготовки (професійне навчання вперше призначених на посаду державних службовців) та диференціювання суб'єктів навчання етапу підвищення кваліфікації залежно від стажу професійної діяльності є передумовою комплексності й послідовності розвитку функціонально-структурних компонентів культури професійного спілкування в системі безперервної освіти.

4. Діяльнісно-акмеологічний підхід є науковим підґрунтям концепції розвитку культури професійного спілкування державних службовців. Діяльнісно-акмеологічний підхід до розвитку культури професійного спілкування державних службовців реалізується на основі принципів: динамізму культури професійного спілкування державних службовців; професійної валідності культури професійного спілкування державних службовців; гармонійності розвитку внутрішньої та зовнішньої сторін культури професійного спілкування державних службовців; неперервності та цілеспрямованості розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти. Психологічними умовами розвитку культури професійного спілкування державних службовців є сформованість професійно-значущих якостей суб'єкта

спілкування, домінування альтероцентристської або діалогічної спрямованості, опанування системи знань із теорії професійного спілкування, імплементація системи знань у практику професійного спілкування. Механізмами розвитку культури професійного спілкування державних службовців є рефлексія як окремий акт психічної діяльності, що спрямовується особистістю на себе, та екстеріоризація як перехід від внутрішнього психічного до зовні вираженого. Цілеспрямований розвиток культури професійного спілкування державних службовців – це прогресивні зміни акмеологічних інваріантів особистості, психологічної готовності та психологічної компетентності державного службовця в професійному спілкуванні як конструктів особистісно-професійного саморозвитку, перцептивно-аналітичного, трансляційно-інформаційного та управлінсько-координаційного функціональних компонентів культури професійного спілкування на основі забезпечення відповідних психологічних умов та механізмів рефлексії й екстеріоризації.

5. Емпіричне дослідження особливостей культури професійного спілкування державних службовців із різним стажем професійної діяльності, здійснене із застосуванням комплексу психодіагностичних методик, засвідчило, що: 1) культура професійного спілкування державних службовців є динамічним складним функціонально-структурним утворенням, кількісні та якісні зміни якого можуть мати як прогресивний, так і регресивний характер; 2) профілі функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців відрізняються залежно від стажу їх професійної діяльності; 3) психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців має як позитивну, так і негативну кореляцію з досвідом професійної діяльності; 4) спрямованість у професійному спілкуванні та акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкти функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців переважно мають негативну кореляцію з досвідом професійної діяльності; 5) рефлексія та екстеріоризація як механізми розвитку культури професійного спілкування державних службовців мають негативну динаміку в процесі їх професіогенезу. Використання комплексу психодіагностичних методик через ряд обмежень дозволило одержати лише частину інформації щодо актуального розвитку культури професійного спілкування державних службовців, що загострює потребу в розробленні методики діагностики функціонально-структурних особливостей культури професійного спілкування державних службовців.

6. Розроблена, психометрично перевірена та апробована комплексна методика «Культура професійного спілкування державних службовців» відповідає вимогам до психодіагностичних методик та може використовуватися як у дослідницьких цілях, так і професійній діяльності практичних психологів для діагностики функціонально-структурних особливостей культури професійного спілкування державних службовців.

Уточнено завдання з розвитку культури професійного спілкування на етапах підготовки / перепідготовки та підвищення кваліфікації, а також визначено

закономірності розвитку культури професійного спілкування державних службовців: 1) у державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років загальні показники культури професійного спілкування зростають, а в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років – знижуються; 2) якщо зростають / знижуються показники психологічної грамотності як конструкта трансляційно-інформаційного та управлінсько-координаційного функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, то ідентично змінюються і показники психологічної компетентності як конструкта зазначених функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців; 3) якщо зростають / знижуються показники психологічної спрямованості в професійному спілкуванні як конструкта перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування, то аналогічно змінюються і показники психологічної компетентності як конструкта зазначеного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців; 4) якщо зростають / знижуються показники акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкта особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців, то ідентично змінюються показники психологічної компетентності як конструкта зазначеного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців.

7. Концепція розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти є методологічним підґрунтям технології розвитку культури професійного спілкування державних службовців. Розвивальний компонент технології розвитку культури професійного спілкування державних службовців представлений програмами розвитку культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти (дошкільної та позашкільної освіти), розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки (навчання вперше призначених на посаду державних службовців та здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування) та етапі підвищення кваліфікації державних службовців (навчання державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років та державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років).

Кожна програма має власні завдання щодо розвитку конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, визначення яких ґрунтується на вікових особливостях майбутніх державних службовців та актуальних проблемах у професійній комунікації чиновників. Послідовність етапів у структурі кожної програми детермінована екстеріоризацією як механізмом розвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, структура кожного заняття – психологічними умовами розвитку досліджуваного феномена та екстеріоризацією як механізмом розвитку конструктів у межах функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців, а зміст першого заняття кожного етапу програм – рефлексією як пусковим механізмом розвитку

конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців.

Констатовані позитивні зрушення в розвитку складових культури професійного спілкування в державних службовців (майбутніх державних службовців) – членів експериментальних груп засвідчують, що технологія розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти, утворена інформаційно-смисловим, діагностичним та корекційно-розвивальним компонентами, є завершеною ефективною розробкою, яка може бути впроваджена в освітню діяльність закладів безперервної освіти державних службовців.

Проведене дослідження не вичерпує всіх аспектів окресленої проблематики. Подальші наукові розвідки можуть бути присвячені специфіці професійного спілкування державних службовців із колегами та відвідувачами, гендерним особливостям культури професійного спілкування державних службовців, розвитку культури професійного спілкування посадових осіб органів місцевого самоврядування тощо.

Список праць, у яких опубліковані основні результати дисертації

Монографія:

1. Улунова Г. Є. Культура професійного спілкування державних службовців: сутність, функціонально-структурні особливості, психодіагностика : монографія. Суми : СумДУ, 2019. 414 с.

Розділи в колективних монографіях:

2. Улунова Г. Є. Розвиток культури професійного спілкування в процесі безперервної освіти державних службовців. *Розвиток психологічної культури особистості в процесі безперервної освіти* : монографія / кол. авт. ; за ред. С. Б. Кузікової, Г. Є. Улунової. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2018. С. 181–204.

3. Улунова Г. Є. Професійна культура як культура макросистеми, мікросистеми та особистості. *Професійна культура: сутність, фахові особливості, розвиток* : колективна монографія / кол. авт. ; відп. ред. Г. Є. Улунова. Суми : СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2016. С. 8–21.

4. Улунова Г. Є. Психологічна культура як інваріант загальної та професійної культури. *Психологічна культура: види, інваріанти, розвиток* : колективна монографія / кол. авт. ; відп. ред. Г. Є. Улунова. Суми : СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2014. С. 9–48.

5. Улунова Г. Є. Розвиток культури професійного спілкування соціальних педагогів. *Змістові інновації у професійній підготовці магістрів соціальної педагогіки* : колективна монографія / за ред. проф. А. А. Сбруєвої. Суми : СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2013. С. 334–352.

Навчально-методичні посібники:

6. Улунова Г. Є. Розвиток культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти : навчально-методичний посібник. Суми : СЦПО, 2019. 154 с.

7. Улунова Г. Є. Психологія публічного виступу державних службовців : навчально-методичний посібник. Суми : СЦПО, 2012. 64 с.

8. Улунова Г. Є. Психологія розвитку ключових професійних компетенцій державних службовців: навчально-методичний посібник. Суми : СЦПО, 2009. 74 с.

9. Улунова Г. Є. Розвиток комунікативної культури управлінців : навчально-методичний посібник. Суми : Нота бене, 2007. 87 с.

Статті у фахових наукометричних та зарубіжних фахових періодичних виданнях:

10. Улунова А. Е. Акмеологический, деятельностный, дидактический, компетентностный, личностный и психологический подходы как методологическая основа разработки проблемы культуры профессионального общения государственных служащих. *Абай атындағы ҚазҰПУ-нің Хабаршысы, «Психология» сериясы*. 2019. № 1 (58). С. 3–6.

11. Улунова Г. Є. Особливості особистісно-професійного розвитку як аспекту культури професійного спілкування державних службовців. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки»*. 2018. Вип. 4. С. 215–222.

12. Улунова Г. Є. Трансляційно-публічний аспект культури професійного спілкування державних службовців. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки»*. 2017. Вип. 5, т. 1. С. 195–203.

13. Улунова Г. Є. Обґрунтування методики діагностики культури професійного спілкування державних службовців. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки»*. 2016. Вип. 3. С. 81–85.

14. Улунова Г. Є. Комунікативне вигорання як функціонально-структурні зміни культури професійного спілкування державних службовців. *Молодий вчений*. 2016. № 12.1 (40). С. 245–250.

15. Улунова Г. Є. Ідеальний та реальний профілі комунікативно-організаторських якостей державних службовців. *Nowoczesna edukacja: filozofia, innowacja, doświadczenie*. Łódź : Wydawnictwo Naukowe Wyższej Szkoły Informatyki i Umiejętności, 2015. № 2. P. 82–86.

16. Улунова Г. Є. Functional and structural aspects of the culture of civil servants' professional communication. *Europejskie studia humanistyczne : Państwo i Społeczeństwo*. 2014–2015. № 1. P. 189–201.

17. Улунова А. Е. Культура профессионального общения государственных служащих как культура профессиональной группы и культура личности. *Учёные записки :* электронный научный журнал Курского государственного университета. 2013. Вып. 1 (25). URL: http://www.scientific-notes.ru/index.php?page=6&new=29 (дата обращения: 11.11.2019).

Статті у вітчизняних фахових виданнях:

18. Улунова Г. Є. Особливості психологічної підготовленості як структурного компонента управлінсько-координаційного аспекту культури професійного спілкування державних службовців. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 12: Психологічні науки* : збірник наукових праць. Київ : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2018. № 7 (52). С. 236–243.

19. Улунова Г. Є. Перцептивно-аналітичний аспект культури професійного спілкування державних службовців. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 12: Психологічні науки* : збірник наукових праць. Київ : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2017. № 6 (51). С. 203–212.

20. Улунова Г. Є. Досвід оптимізації професійного спілкування державних службовців. *Проблеми сучасної педагогічної освіти. Серія : Педагогіка і психологія* : збірник статей. Ялта : РВВ КГУ, 2014. Вип. 44, ч. 2. С. 352–360.

21. Улунова Г. Є. Особливості розвитку культури професійного спілкування державних службовців при підвищенні кваліфікації як етапі безперервної освіти. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія № 12 : Психологічні науки* : збірник наукових праць. Київ : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2013. № (66). С. 181–187.

22. Улунова Г. Є. Особливості психодіагностики структурних компонентів перцептивно-аналітичного аспекту культури професійного спілкування державних службовців. *Гуманітарний вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Г. С. Сковороди»*. Додаток 1 до Вип. 29, т. ІІІ : Тематичний випуск «Міжнародні Челпанівські психолого-педагогічні читання». Київ : Гнозис, 2013. С. 114–120.

23. Улунова Г. Є. Особливості розвитку культури спілкування як культури дитинства та культури зрілості. *Гуманітарний вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Г. С. Сковороди»*. Додаток 1 до Вип. 27, т. IX (42): Тематичний випуск «Вища освіта України у контексті інтеграції до європейського освітнього простору». Київ : Гнозис, 2012. С. 583–591.

24. Улунова Г. Є. Професійна психологічна культура державного службовця як культура особистості. *Проблеми сучасної педагогічної освіти. Серія : Педагогіка і психологія* : збірник статей. Ялта, 2013. Вип. 38, ч. 1. С. 238–244.

25. Улунова Г. Є. Особливості професійного спілкування державних службовців. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія «Психологія»*. Харків: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2012. № 1032, вип. 50. С. 177–181.

26. Улунова Г. Є. Професійна психологічна культура державних службовців як культура мікросистеми. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія № 12: Психологічні науки* : збірник наукових праць. Київ : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2012. № 39 (63). С. 161–168.

27. Улунова Г. Є. Професійна культура державного службовця як культура особистості. *Проблеми сучасної психології* : збірник наукових праць Кам’янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України / за ред. С. Д. Максименка, Л. А. Онуфрієвої. Кам’янець-Подільський : Аксіома, 2013. Вип. 19. С. 726–736.

28. Улунова Г. Є. Професійна культура державних службовців як культура мікросистеми. *Актуальні проблеми психології: психологія навчання. Генетична психологія. Медична психологія* : збірник наукових праць / за ред.

С. Д. Максименка. Київ : ДП «Інформаційно-аналітичне агентство», 2012. Т. X, вип. 23. С. 667–677.

29. Улунова Г. Є. Функції, структура та рівні культури спілкування як інваріанта загальної психологічної культури особистості *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія № 12: Психологічні науки* : збірник наукових праць. Київ : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2011. № 35 (59). С. 3–10.

30. Улунова Г. Є. Структура культури спілкування як інваріанта загальної психологічної культури особистості. *Психологічні перспективи. Спеціальний випуск : «Становлення особистості як суб'єкта життєвого шляху»*. 2011. Т. 1. С. 73–79.

31. Улунова Г. Є. Підходи до вивчення культури та можливості їх застосування у психологічних дослідженнях. *Проблеми сучасної педагогічної освіти. Серія : Педагогіка і психологія* : збірник статей. Ялта, 2011. Вип. 34, ч. 1. С. 187–194.

32. Улунова Г. Є. Підходи до визначення поняття «професійне спілкування». *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія «Психологія»*. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2011. № 937, вип. 45. С. 275–280.

33. Улунова Г. Є. Культура професійного спілкування державних службовців. *Актуальні проблеми психології: психологія навчання. Генетична психологія. Медична психологія* : збірник наукових праць / за ред. С. Д. Максименка. Київ : ДП «Інформаційно-аналітичне агентство», 2010. Т. X, вип. 17. С. 466–476.

34. Улунова Г. Є. «Культура професійного спілкування»: проблема визначення поняття. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 12: Психологічні науки* : збірник наукових праць. Київ : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2010. № 31 (55). С. 193–199.

АНОТАЦІЇ

Улунова Г. Є. *«Психологія розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти»*. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора психологічних наук за спеціальністю 19.00.07 – педагогічна та вікова психологія. Національний педагогічний університет імені М. П. Драгоманова, Київ, 2020.

У дисертації презентовано теоретико-експериментальне дослідження розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти. Теоретично визначено сутність культури професійного спілкування державних службовців, виділено функціональні компоненти культури професійного спілкування державних службовців та їх конструкти. Обґрунтовано діяльнісно-акмеологічний підхід до розвитку культури професійного спілкування державних службовців, розроблено його вихідні наукові положення, визначено психологічні умови та механізми розвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти. Розроблено та психометрично перевірено комплексну психодіагностичну методику «Культура професійного спілкування державних службовців».

Емпірично досліджено зміст та динаміку культури професійного спілкування державних службовців, виявлено актуальні потреби та закономірності розвитку функціонально-структурних складових культури професійного спілкування державних службовців із різним стажем професійної діяльності. Презентовано технологію розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапах допрофесійної освіти, підготовки та підвищення кваліфікації, доведено її ефективність та доцільність упровадження в систему безперервної освіти державних службовців.

Ключові слова: культура, професійне спілкування, державні службовці, безперервна освіта, діяльнісно-акмеологічний підхід, психологічна компетентність, психологічна готовність, акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості.

Улунова А. Е. «*Психология развития культуры профессионального общения государственных служащих в системе непрерывного образования*». – Рукопись.

Диссертация на соискание ученой степени доктора психологических наук по специальности 19.00.07 – педагогическая и возрастная психология. Национальный педагогический университет имени М. П. Драгоманова, Киев, 2020.

В диссертации представлено теоретико-экспериментальное исследование развития культуры профессионального общения государственных служащих в системе непрерывного образования. Проанализированы научные подходы к изучению сущности культуры и ее производных в психологии, раскрыты родо-видовые связи общей культуры, профессиональной культуры, психологической культуры и культуры общения. Теоретически определена сущность культуры профессионального общения государственных служащих в широком и узком значениях, выделены функциональные компоненты (перцептивно-аналитический, трансляционно-информационный, управленческо-координационный, личностно-профессионального развития) культуры профессионального общения государственных служащих и их конструкты (психологическую готовность к профессиональному общению, психологическую компетентность в профессиональном общении, акмеологические инварианты личности в профессиональном общении). Расширено этапы традиционной системы непрерывного образования государственных служащих. Обосновано использование деятельностно-акмеологического подхода к развитию культуры профессионального общения государственных служащих, разработаны его исходные научные положения (динамизма культуры профессионального общения государственных служащих; профессиональной валидности культуры профессионального общения государственных служащих; гармоничности развития внутренней и внешней сторон культуры профессионального общения государственных служащих; непрерывности и целенаправленности развития культуры профессионального общения государственных служащих в системе непрерывного образования), определены психологические условия (сформированность профессионально-значимых качеств субъекта общения, доминирование альтероцентристской или диалогической направленности, освоение системы знаний по теории профессионального общения, имплементация системы знаний в практику профессионального общения) и механизмы

(экстериоризации и рефлексии) развития функциональных компонентов культуры профессионального общения государственных служащих в системе непрерывного образования. Разработана и психометрически проверена комплексная психодиагностическая методика «Культура профессионального общения государственных служащих». Эмпирически исследованы содержание и динамика культуры профессионального общения государственных служащих, выявлены актуальные потребности и закономерности развития функционально-структурных составляющих культуры профессионального общения государственных служащих с различным стажем профессиональной деятельности. Представлена технология развития культуры профессионального общения государственных служащих на этапах допрофессионального образования, подготовки / переподготовки и повышения квалификации, доказана ее эффективность и целесообразность внедрения в систему непрерывного образования государственных служащих.

Ключевые слова: культура, профессиональное общение, государственные служащие, непрерывное образование, деятельностно-акмеологический подход, психологическая компетентность, психологическая готовность, акмеологические инварианты профессионализма личности.

Ulunova H. Ye. «*The psychology of developing civil servants' professional communication culture in the system of continuous education*». – Manuscript copyright.

The dissertation for the degree of doctor of psychological sciences in specialty 19.00.07 – pedagogical and development of psychology. National Pedagogical Dragomanov University, Kyiv, 2020.

The thesis presents theoretical and experimental study of the development of civil servants' professional communication culture in the system of continuous education. The essence of civil servants' professional communication culture has theoretically been defined, functional components of civil servants' professional communication culture and their constructs have been identified. There have been grounded an activity-based and acmeological approach to developing civil servants' professional communication culture; the author has elaborated its original scientific provisions, identified psychological conditions and mechanisms of functional components development of civil servants' professional communication culture in the system of continuous education. A comprehensive psychodiagnostic methodology «Civil servants' professional communication culture» has been developed and psychometrically tested. There have been empirically investigated the content and the dynamics of civil servants' professional communication culture, identified the current needs and peculiarities of developing functional and structural components of civil servants' professional communication culture with different professional experience. The paper presents the technology of developing civil servants' professional communication culture at the stages of their pre-service training, basic training and advanced training, there have been proven its effectiveness and feasibility of introducing it into a system of civil servants' continuous education.

Key words: culture, professional communication, civil servants, continuous education, activity-based and acmeological approach, psychological competence, psychological readiness, acmeological invariants of the personality's professionalism.