

Keywords: professional consciousness, psychological mechanisms of development of professional pedagogical consciousness, pedagogical (empathical) skills.

Відомості про автора:

Стахова Ольга Олександрівна – кандидат психологічних наук, старший викладач кафедри загальної, вікової та педагогічної психології Житомирського державного університету імені Івана Франка, м. Житомир, Україна, stakhova.ol@gmail.com.

Information about the author:

Stakhova Olga – Candidate of Psychological Sciences, Senior Lecturer of the Department of general, age and pedagogical psychology of Zhytomyr Ivan Franko State University, Zhytomyr, Ukraine, stakhova.ol@gmail.com.

Статтю подано до друку 31.01.2018.

УДК 159.9:35.08

© Г. Є. Улунова, 2018

Г. Є. Улунова (м. Суми)

ОСОБЛИВОСТІ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДГОТОВЛЕНОСТІ ЯК СТРУКТУРНОГО КОМПОНЕНТУ УПРАВЛІНСЬКО-КООРДИНАЦІЙНОГО АСПЕКТУ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

Улунова Г. Є. Особливості психологічної підготовленості як структурного компонента управлінсько-координаційного аспекту культури професійного спілкування державних службовців. Стаття присвячена особливостям психологічної підготовленості як структурного компонента управлінсько-координаційного аспекту культури професійного спілкування державних службовців. Емпіричне вивчення проблеми на основі методики «Тест комунікативних умінь» Л. Міхельсона дозволило автору визначити, що комунікативні уміння державних службовців з різним професійним досвідом мають наступні особливості: уміння приймати знаки уваги, реагування на справедливу критику, уміння звернутися до іншої людини з проханням мають позитивну кореляцію з досвідом професійної діяльності державних службовців; реагування на несправедливу критику, реагування на те, що зачіпає, провокує з боку співрозмовника, уміння відповісти відмовою на чуже прохання мають ознаки позитивно-негативної динаміки у державних службовців в процесі професіогенезу; уміння надавати знаки уваги мають негативну кореляцію з досвідом професійної діяльності державних службовців. Застосування методики рисуночних асоціацій «Ділові ситуації» Н.Г. Хитрової дозволило визначити, що державні службовці з різним досвідом професійної діяльності по-різному реагують на образи, зауваження, звинувачення: динаміка реакцій за спрямованістю у державних службовців має негативну кореляцію з досвідом їх професійної діяльності; динаміка реакцій за типом у державних службовців має позитивну кореляцію з досвідом їх професійної діяльності; види реакцій у державних службовців мають позитивно-негативну динаміку у державних службовців в процесі професіогенезу.

Ключові слова: культура професійного спілкування, державні службовці, управлінсько-координаційний аспект, психологічна підготовленість, комунікативні вміння, спрямованість реакції, тип реакції, вид реакції.

Постановка проблеми. Усвідомлення українським суспільством необхідності розвитку культури професійного спілкування у державних службовців виявляється у різних формах: результатах моніторингових досліджень, журналістських розслідуваннях, дописах у соціальних мережах та форумах тощо. Але констатація проблеми – лише перший крок до її розв'язання. Якісні ж зміни в сфері професійної комунікації державних службовців потребують ґрунтовних методологічних розробок, комплексних психодіагностичних досліджень та відповідних запитам корекційно-розвивальних програм.

Аналіз наукових досліджень. Усі роботи, присвячені даній проблематиці, можна умовно поділити на дві групи. Перша група представлена дослідженнями культури спілкування, здійсненими І.Л. Береговою, О.М. Корніякою, Л.М. Мітіною, Н.О. Мітровою, А.В. Мудриком, М.М. Обозовим, Т.В. Самоходкіною, Ю.В. Суховершиною, Т.К. Чмут, Є.В. Шевцовою, Є.О. Шишовою та ін. На основі аналізу робіт означених дослідників ми виокремлюємо культуру спілкування як інваріант базової психологічної культури особистості та культуру професійного спілкування як інваріант професійної психологічної культури. Культуру професійного спілкування як інваріант професійної психологічної культури у широкому розумінні поняття ми визначаємо наступним чином – це якісні характеристики комунікативної діяльності певної професійної групи, що формуються в процесі професіогенезу і відповідають визначеним компетенціям у спілкуванні та взаємодії. А культуру професійного спілкування як інваріант професійної психологічної культури у вузькому розумінні поняття ми визначаємо наступними чином – це сутнісна інтегральна характеристика фахівця, що являє собою комплекс психологічних характеристик особистості, які забезпечують ефективність його самореалізації у професійному спілкуванні при збереженні внутрішнього психологічного комфорту.

До другої групи відносяться роботи Л.П. Абрамової, О.Ю. Акимової, Г.М. Бірюкової, О.А. Давидової, О.А. Запорожець, М.М. Калашникова, Л.В. Комарової, І.П. Лотової, Л.М. Михайлець, Є.В. Охотського, М.М. Панової, О.Л. Приходько та ін., якими досліджено певні сутнісні характеристики культури професійного спілкування державних службовців. У роботах вищезазначених авторів за різними підставами визначено певні функціональні та структурні аспекти культури спілкування взагалі та культури професійного спілкування державних службовців зокрема. На основі аналізу та узагальнення функцій культури професійного спілкування державних службовців ми виділили наступні функціональні аспекти культури професійного спілкування державних службовців: 1) перцептивно-аналітичний; 2) трансляційно-публічний; 3) управлінсько-координаційний; 4) особистісно-професійного саморозвитку.

На основі аналізу та узагальнення структурних компонентів культури професійного спілкування державних службовців нами виділено наступні структурні компоненти культури професійного спілкування державних службовців: 1) психологічну готовність державних службовців до професійного спілкування; 2) психологічну підготовленість державних службовців до професійного спілкування; 3) акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості державного службовця у професійному спілкуванні.

Метою статті є аналіз результатів емпіричного дослідження особливостей психологічної підготовленості як структурного компоненту управлінсько-координаційного функціонального аспекту культури професійного спілкування державних службовців.

Виклад основного матеріалу та результати досліджень. Змістом управлінсько-координаційного аспекту культури професійного спілкування державних службовців є організація та регулювання процесу професійного спілкування, стимулювання до нього інших суб'єктів спілкування, побудова та корекція стосунків з колегами, розв'язання конфліктів та конфліктних ситуацій тощо. Психологічна підготовленість державних службовців до професійного спілкування утворюється психологічною грамотністю («ази» культури

професійного спілкування, оволодіння психологічними знаннями, уміннями, навичками тощо) та компетентністю (ефективне застосування знань, умінь, навичок у практичній діяльності).

Психологічну підготовленість державних службовців до професійного спілкування як складову управлінсько-координаційного функціонального аспекту культури професійного спілкування ми вивчали за методикою «Тест комунікативних умінь» (Л. Міхельсон) [1] та методикою рисуночних асоціацій «Ділові ситуації» (Н.Г. Хитрова) [2]. У табл. 1 та 2 представлено результати діагностики психологічної підготовленості як структурного компоненту управлінсько-координаційного функціонального аспекту культури професійного спілкування державних службовців.

Таблиця 1

Особливості комунікативних умінь в структурі управлінсько-координаційного аспекту культури професійного спілкування державних службовців з різним досвідом професійної діяльності

Комунікативні уміння	типи реагування	Респонденти					
		1 група		2 група		3 група	
		к-ть від.	%	к-ть від.	%	к-ть від.	%
Уміння приймати знаки уваги	агресивний	121	14,1	239	24,9	226	24,3
	компетентний	293	34,0	423	44,1	488	52,5
	залежний	447	51,9	298	31,0	216	23,2
Уміння надавати знаки уваги	агресивний	62	21,6	88	27,5	109	35,2
	компетентний	127	44,3	104	32,5	89	28,7
	залежний	98	34,1	128	40,0	112	36,1
Реагування на справедливую критику	агресивний	166	28,9	184	28,8	176	28,4
	компетентний	197	34,3	315	49,2	279	45,0
	залежний	211	36,8	141	22,0	165	26,6
Реагування на несправедливу критику	агресивний	107	18,7	139	21,7	259	41,8
	компетентний	216	37,6	316	49,4	194	31,3
	залежний	251	43,7	185	28,9	167	26,9
Реагування на те, що зачіпає, провокує з боку співрозмовника	агресивний	305	21,3	305	19,1	632	40,8
	компетентний	478	33,3	903	56,4	609	39,3
	залежний	652	45,4	392	24,5	309	19,9
Уміння звернутися до іншої людини з проханням	агресивний	89	15,5	154	24,1	221	35,6
	компетентний	256	44,6	368	57,5	328	52,9
	залежний	229	39,9	118	18,4	71	11,5
Уміння відповісти відмовою на чуже прохання, сказати «ні»	агресивний	187	22,4	289	30,1	408	43,9
	компетентний	364	43,7	459	47,8	395	42,5
	залежний	283	33,9	212	22,1	127	13,6

Проаналізуємо дані, представлені у табл. 1 У впершеприйнятих на державну службу державних службовців за χ^2 -критерієм на 0,01 рівні значущості домінує залежний тип умінь приймати знаки уваги від інших співробітників (51,9%), що, зазвичай, виявляється у запереченні або знецінюванні своїх сильних сторін як фахівця. У державних службовців з досвідом професійної діяльності до 10 років за χ^2 -критерієм на 0,05 рівні значущості домінує компетентний тип умінь приймати знаки уваги (44,1%), що конкретизується у визнанні своїх

переваг та висловленні вдячності за їх відзнаку іншим. У державних службовців з досвідом професійної діяльності понад 10 років за χ^2 -критерієм на 0,01 рівні значущості також домінує компетентний тип умінь приймати знаки уваги (52,5%).

Щодо вмінь надавати знаки уваги, то у впершеприйнятих на державну службу державних службовців за χ^2 -критерієм на 0,05 рівні значущості домінує компетентний тип даних вмінь (46,3%), який виявляється у визнанні успіху колег та позитивних висловлюваннях стосовно цього. Але у державних службовців з досвідом професійної діяльності до 10 років χ^2 -критерієм на 0,05 рівні значущості вже переважає залежний тип вмінь надавати знаки уваги (40,0%), який характеризується небажанням визнавати успіхи інших. У державних службовців з досвідом професійної діяльності понад 10 років також найбільш поширеним є залежний тип вмінь надавати знаки уваги (36,1%), хоча за χ^2 -критерієм на 0,05 рівні значущості статистично значущих відмінностей не зафіксовано. Помітним є також зростання агресивного типу вмінь надавати знаки уваги у державних службовців в процесі їх професіогенезу.

Переважає більшість впершеприйнятих на державну службу державних службовців мають залежний тип реагування на справедливую критику (36,8%), хоча за χ^2 -критерієм на 0,05 рівні значущості статистично значущих відмінностей не зафіксовано. Залежний тип реагування на справедливую критику виявляється у повній згоді суб'єкта спілкування з критикою на свою адресу та некритичній зміні власної поведінки під впливом критики. У державних службовців з досвідом професійної діяльності до 10 років та державних службовців з досвідом професійної діяльності понад 10 років за χ^2 -критерієм на 0,01 рівні значущості зафіксовано домінування вже компетентного типу реагування на справедливую критику (49,2% та 45,0% відповідно), який, з одного боку, характеризується визнанням своєї неправоти, а з другого боку – внесенням раціональних коректив у свою поведінку з врахуванням власних інтересів.

Реагування на несправедливую критику у впершеприйнятих на державну службу державних службовців переважно відбувається за залежним типом (43,7%): статистично значущі відмінності зафіксовано за χ^2 -критерієм на 0,05 рівні значущості. Даний тип реагування полягає у зовнішній згоді з критикою опонента при її внутрішньому запереченні. У державних службовців з досвідом професійної діяльності до 10 років за χ^2 -критерієм на 0,01 рівні значущості зафіксовано домінування вже компетентного типу реагування на несправедливую критику (49,4%), який полягає у коректному відстоюванні власної позиції. У державних службовців з досвідом професійної діяльності понад 10 років за χ^2 -критерієм на 0,05 рівні значущості зафіксовано перевагу агресивного типу реагування на несправедливую критику (41,8%), який виявляється не тільки у запереченні критики, але і зворотних звинувачуваннях опонента.

У впершеприйнятих на державну службу державних службовців за χ^2 -критерієм на 0,05 рівні значущості домінує залежний тип реагування на те, що зачіпає, провокує з боку співрозмовника (45,4%), при якому суб'єкт спілкування не демонструє своє невдоволення навіть у ситуаціях некоректних висловлювань або поведінки іншого співрозмовника. У державних службовців з досвідом професійної діяльності до 10 років за χ^2 -критерієм на 0,01 рівні значущості зафіксовано перевагу компетентного типу реагування на те, що зачіпає, провокує з боку співрозмовника (56,4%). Компетентний тип полягає у коректному зворотному зв'язку щодо некоректних висловлювань або поведінки іншого співрозмовника. У державних службовців з досвідом професійної діяльності понад 10 років за χ^2 -критерієм на 0,05 рівні значущості зафіксовано домінування агресивного типу реагування на те, що зачіпає, провокує з боку співрозмовника (40,8%). Агресивний тип виявляється у відкритому звинувачуванні опонента в некоректних висловлюваннях або поведінці.

Уміння звернутися до іншої людини з проханням відноситься до компетентного типу у державних службовців на всіх етапах професіогенезу, щоправда, у впершеприйнятих на державну службу чиновників перевага компетентного типу над залежним та агресивним зафіксовано за χ^2 -критерієм на 0,05 рівні значущості (44,6%), а у державних службовців з професійним досвідом до 10 років та державних службовців з професійним досвідом понад 10 років – за χ^2 -критерієм на 0,01 рівні значущості (57,5% та 52,9% відповідно). Компетентний тип уміння звернутися до іншої людини з проханням характеризується коректним повідомленням про власну потребу співрозмовнику, який може допомогти в її реалізації.

Уміння відповісти відмовою на чуже прохання, сказати «ні» у впершеприйнятих на державну службу державних службовців за χ^2 -критерієм на 0,05 рівні значущості характеризується переважаючим компетентним типом (43,7%), тобто суб'єкт спілкування здатний коректно, аргументовано відмовити співрозмовнику у проханні, яке суперечить його власним інтересам. У державних службовців з досвідом професійної діяльності до 10 років за χ^2 -критерієм на 0,01 рівні значущості також домінує компетентний тип уміння відповісти відмовою на чуже прохання (47,8%). Але у державних службовців з досвідом професійної діяльності понад 10 років за χ^2 -критерієм на 0,05 рівні значущості вже переважає агресивний тип уміння відповісти відмовою на чуже прохання (43,9%), при якому суб'єкт спілкування категорично, без пояснень (а інколи і зі звинувачуваннями) відмовляється виконати прохання іншої людини.

Показовим є реагування державних службовців на конфліктні ситуації. У табл. 2 наведено дані відсоткового співвідношення різних видів реакцій у конфліктних ситуаціях державних службовців з різним досвідом професійної діяльності.

Таблиця 2

Особливості реакцій у конфліктних ситуаціях в структурі управлінсько-координаційного аспекту культури професійного спілкування державних службовців з різним досвідом професійної діяльності

Респонденти	Спрямо-ваність реакції	Типи реакцій						Σ	
		O-D		E-D		N-P			
		К-ТЬ від.	%	К-ТЬ від.	%	К-ТЬ від.	%	К-ТЬ від.	%
1 група	E	423	7,4	562	9,8	347	6,0	1332	23,2
	I	297	5,2	1495	26,0	918	16,0	2710	47,2
	M	454	7,9	503	8,8	741	12,9	1698	29,6
	Σ	1174	20,5	2560	44,6	2006	34,9	5740	100
2 група	E	78	1,2	389	6,1	906	14,2	1373	21,5
	I	184	2,9	715	11,1	1778	27,8	2677	41,8
	M	512	8,0	543	8,5	1295	20,2	2350	36,7
	Σ	774	12,1	1647	25,6	3979	62,2	6400	100
3 група	E	236	3,8	870	14,0	1483	23,9	2589	41,7
	I	489	7,9	617	10,0	1264	20,4	2370	38,3
	M	96	1,5	198	3,2	947	15,3	1241	20,0
	Σ	821	13,2	1685	27,2	3694	59,6	6200	100

Проаналізуємо типові реакції державних службовців з різним досвідом професійної діяльності у конфліктних ситуаціях, де співрозмовниками виступають інші колеги.

У впершеприйнятих на державну службу державних службовців в конфліктних ситуаціях спілкування за χ^2 -критерієм на 0,01 рівні значущості за спрямованістю домінують інтропунітивні реакції (47,2%) – реакції, спрямовані на самого себе, з прийняттям провини або відповідальності за виправлення виниклої ситуації. Серед типів реакцій лідирують реакції з фіксацією на самозахисті (44,6%), хоча за χ^2 -критерієм на 0,05 рівні статистично значущих відмінностей не зафіксовано. Реакції з фіксацією на самозахисті містять осуд, заперечення або визнання власної провини, захист власного «Я». Високі сумарні показники реакцій за інтропунітивною спрямованістю та за типом фіксації на самозахисті зумовлюються частотою застосування впершеприйнятими на державну службу державними службовцями без професійного досвіду такого різновиду реакцій, як інтропунітивні реакції за типом фіксації на самозахисті, що відзначаються у 26,0% респондентів. Інтропунітивні реакції за типом фіксації на самозахисті містять осуд, спрямований на самого себе, докори совісті: «Це я вчасно не попередив»; або визнання провини, яке супроводжується запереченням відповідальності та апелюванням до пом'якшувальних обставин: «Але ж вони запізно визначили вимоги, в мене не було достатньо часу». Слід зазначити, що, не дивлячись на те, що при такому виді реагування людина усвідомлює свою суб'єктність у конфліктній ситуації, означені реакції не є конструктивними, адже не містять жодної пропозиції щодо її розв'язання. Більш конструктивні реакції – інтропунітивні з фіксацією на задоволенні потреби та імпульсивні з фіксацією на задоволенні потреби – за поширеністю у впершеприйнятих на державну службу чиновників знаходяться на 2 (16%) та 3 (12,9%) місцях відповідно.

У державних службовців з досвідом професійної діяльності до 10 років за χ^2 -критерієм на 0,05 рівні значущості зафіксовано перевагу також інтропунітивних реакцій (41,8%). Аналіз реакцій за типом свідчить, що за χ^2 -критерієм на 0,01 рівні значущості переважають реакції з фіксацією на задоволенні потреби, що є притаманними для 62,2% державних службовців. Останні намагаються відшукати конструктивний вихід з конфліктної ситуації або через самостійне вирішення проблеми, або через звернення за допомогою до інших людей, або є переконаними, що час та хід подій краще за них дадуть правильну відповідь. Відповідно, найбільш поширеним видом реакцій у державних службовців з досвідом професійної діяльності до 10 років є інтропунітивні реакції з фіксацією на задоволенні потреби (27,8%). Зазначимо, що це максимально конструктивний вид реакцій, адже людина не тільки пропонує спосіб вирішення конфліктної ситуації, але й бере відповідальність за його реалізацію на себе: «Я доопрацюю матеріали найближчим часом» або «Я зателефоную і надам усі пояснення особисто» тощо.

У державних службовців з досвідом професійної діяльності понад 10 років за χ^2 -критерієм на 0,05 рівні значущості зафіксовано перевагу екстрапунітивних реакцій (41,7%), спрямованих на живе чи неживе оточення із засудженням зовнішньої причини фрустрації та підкресленням ступеню фрустрованості ситуації. Таким чином, державні службовці з досвідом професійної діяльності понад 10 років демонструють менш конструктивні реакції за спрямованістю, ніж їх колеги на більш ранніх етапах професіогенезу. За типом реакцій у державних службовців з досвідом професійної діяльності за χ^2 -критерієм на 0,01 рівні значущості продовжують домінувати реакції з фіксацією на задоволенні потреби (59,6%). Серед видів реакцій у чиновників з досвідом професійної діяльності понад 10 років найбільш поширеними є екстрапунітивні реакції з фіксацією на задоволенні потреби (23,9%), в яких суб'єктом спілкування вимагається або очікується, що хтось інший повинен взяти на себе відповідальність за розв'язання цієї ситуації: «Ви повинні пояснити мені, в чому справа», «Вам краще не затягувати зі звітом» і т.п.

Висновки. Таким чином, аналіз результатів емпіричного вивчення особливостей психологічної підготовленості як структурного компоненту управлінсько-координаційного

функціонального аспекту культури професійного спілкування державних службовців дозволив нам зафіксувати наступне. Комунікативні уміння в структурі управлінсько-координаційного аспекту культури професійного спілкування державних службовців мають такі особливості: 1) уміння приймати знаки уваги, реагування на справедливую критику, уміння звернутися до іншої людини з проханням мають позитивну кореляцію з досвідом професійної діяльності державних службовців; 2) реагування на несправедливую критику, реагування на те, що зачіпає, провокує з боку співрозмовника, уміння відповісти відмовою на чуже прохання мають ознаки позитивно-негативної динаміки у державних службовців в процесі професіогенезу; 3) уміння надавати знаки уваги мають негативну кореляцію з досвідом професійної діяльності державних службовців.

Державні службовці з різним досвідом професійної діяльності по-різному реагують на образи, зауваження, звинувачення тощо: 1) динаміка реакцій за спрямованістю у державних службовців має негативну кореляцію з досвідом їх професійної діяльності; 2) динаміка реакцій за типом у державних службовців має позитивну кореляцію з їх професійною діяльністю; 3) динаміка видів реакцій у державних службовців має ознаки позитивно-негативної динаміки у державних службовців в процесі професіогенезу.

Перспективи наших подальших досліджень ми вбачаємо в розробці програм з оптимізації психологічної підготовленості як структурного компонента функціонального управлінсько-координаційного аспекту культури професійного спілкування у державних службовців з різним досвідом державної служби.

Література

1. *Подросток на перекрестке эпох: проблемы и перспективы социально-психологической адаптации подростков* / М. Н. Достанова [и др.]; ред. С. В. Кривцова. – М.: Генезис, 1997. – 288 с.
2. *Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: учебное пособие* / под ред. Д. Я. Райгородского. – Самара: Бахрах-М, 2001. – 672 с.

Транслітераційний переклад літературних джерел

1. *Podrostok na perekrestke epoch: problemy i perspektivy sotsialno-psihologicheskoy adaptatsii podrostkov* / M. N. Dostanova [i dr.]; red. S. V. Krivtsova. – M.: Genезis, 1997. – 288 s.
2. *Raygorodskiy D. Ya. Prakticheskaya psihodiagnostika. Metodiki i testyi: uchebnoe posobie* / pod red. D. Ya. Raygorodskogo. – Samara: Bahrah-M, 2001. – 672 s.

Улунова А. Е. Особенности психологической подготовленности как структурного компонента управленческо-координационного аспекта культуры профессионального общения государственных служащих. Стаття посвящена особенностям психологической подготовленности как структурного компонента управленческо-координационного аспекта культуры профессионального общения государственных служащих. Эмпирическое изучение проблемы на основе методики «Тест коммуникативных умений» Л. Михельсон позволило автору определить, что коммуникативные умения государственных служащих с разным профессиональным опытом имеют следующие особенности: умения принимать знаки внимания, реагировать на справедливую критику, умение обратиться к другому человеку с просьбой имеют позитивную корреляцию с опытом профессиональной деятельности государственных служащих; реагирование на несправедливую критику, реагирование на то, что задевает, провоцирует со стороны собеседника, умения ответить отказом на чужую просьбу

имеют признаки положительно-негативной динамики у государственных служащих в процессе профессиогенеза; умения предоставлять знаки внимания имеют негативную корреляцию с опытом профессиональной деятельности государственных служащих. Использование методики рисуночных ассоциаций «Деловые ситуации» Н.Г. Хитровой позволило определить, что государственные служащие с разным опытом профессиональной деятельности по-разному реагируют на обиды, замечания, обвинения: динамика реакций по направленности у государственных служащих имеет негативную корреляцию с опытом их профессиональной деятельности; динамика реакций по типу у государственных служащих имеет позитивную корреляцию с опытом их профессиональной деятельности; виды реакций у государственных служащих имеют положительно-негативную динамику у государственных служащих в процессе профессиогенеза.

Ключевые слова: культура профессионального общения, государственные служащие, управленческо-координационный аспект, психологическая подготовленность, коммуникативные умения, направленность реакции, тип реакции, вид реакции.

Hanna Ulunova. The peculiarities of psychological preparedness as a structural component of the managerial-coordination aspect of the culture of professional communication among civil servants. The article is devoted to the peculiarities of psychological preparedness as a structural component of the managerial-coordination aspect of the culture of professional communication among civil servants. The empirical study of the problem on the basis of the «Communicative skills test» method by L. Mikhelson allowed the author to determine that the communicative skills of civil servants with different professional experience have the following characteristics: the ability to take signs of attention, the response to constructive criticism, the ability to request other people have a positive correlation with the professional experience of civil servants; the response to non-constructive criticism, the response to hurtful agents and interlocutor's provocations, the ability to respond with a denial on someone's request have signs of a positively-negative dynamics among civil servants in the process of profессиogenesis; the ability to provide signs of attention has a negative correlation with the professional experience of civil servants. The usage of the drawing associations methodology «Business situations» by N.G. Khitrova allowed to determine that civil servants react differently to offenses, comments, accusations due to the different professional experience: the dynamics of reactions by orientation has a negative correlation with the professional experience among civil servants; the dynamics of reactions by type has a positive correlation with the professional experience among civil servants; the types of reactions of civil servants have the positively-negative dynamics among civil servants in the process of profессиogenesis.

Keywords: culture of professional communication, civil servants, managerial-coordination aspect, psychological preparedness, communicative skills, reaction orientation, type of reaction, kind of reaction.

Відомості про автора:

Улунова Ганна Євгенівна – кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри психології навчально-наукового Інституту педагогіки і психології Сумського державного педагогічного університету імені А.С. Макаренка, м. Суми, Україна, uluanna.ua@gmail.com

Information about the author:

Hanna Ulunova – Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Chair of Psychology at the Training and Research Institute of Pedagogy (*Education Studies*) and Psychology at Sumy State Pedagogical University named after A.S. Makarenko (*Sumy State Makarenko Teacher Training University*), Sumy, Ukraine, uluanna.ua@gmail.com

Статтю подано до друку 24.05.2018.