

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

Кваліфікаційна наукова
праця на правах рукопису

Улунова Ганна Євгенівна


УДК 159.9+316.723+316.454.5]:37.018-057.34(043.5)

**ДИСЕРТАЦІЯ
ПСИХОЛОГІЯ РОЗВИТКУ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО
СПІЛКУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ
У СИСТЕМІ БЕЗПЕРЕРВНОЇ ОСВІТИ**

19.00.07 – педагогічна та вікова психологія

Подається на здобуття наукового ступеня доктора психологічних наук

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

 Г. Є. Улунова

Науковий консультант: Чепелева Наталія Василівна,
доктор психологічних наук, професор, дійсний член НАПН України

Київ-2020

АНОТАЦІЯ

Улунова Г. Є. «Психологія розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти». – На правах рукопису.

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.

Дисертація присвячена вивченню актуальної проблеми розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти. Проаналізовано наукові підходи до вивчення культури та її похідних, родо-видові зв'язки культури, професійної культури, психологічної культури та культури спілкування. Визначено особливості професійного спілкування, сутність культури професійного спілкування як культури мікросистеми (з позицій діяльнісного, дидактичного та компетентнісного підходів) і культури професійного спілкування як культури особистості (з позицій акмеологічного та особистісного підходів).

Здійснено психологічний аналіз професійної діяльності державних службовців. Доведено, що належність професії державного службовця до соціономічних зумовлює підвищені вимоги до культури професійного спілкування чиновників. З'ясовано основні характеристики професійного спілкування державних службовців, інтегровано діяльнісний, дидактичний та компетентнісний підходи при визначенні сутності культури професійного спілкування державних службовців як культури мікросистеми, а також акмеологічний та особистісний підходи при вивченні культури професійного спілкування державних службовців як культури особистості. Виділено функціональні компоненти культури професійного спілкування державних службовців (перцептивно-аналітичний; трансляційно-інформаційний; управлінсько-координаційний; особистісно-професійного саморозвитку) та їх конструкти (психологічну готовність державних службовців до професійного спілкування, що утворюється спрямованістю в професійному спілкуванні та психологічною грамотністю в професійному спілкуванні; психологічну

компетентність у професійному спілкуванні; акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні).

Проаналізовано розвиток культури спілкування як предмет наукових досліджень. Визначено специфіку оптимізації професійного спілкування державних службовців у межах різних наукових галузей. Уточнено модель сучасної системи безперервної освіти державних службовців, з'ясовано здобутки та невикористані можливості розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти.

Обґрунтовано діяльнісно-акмеологічний підхід до розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти, 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 (сформованість професійно-значущих якостей суб'єкта спілкування; домінування альтероцентристської або діалогічної спрямованості; опанування системи знань з теорії професійного спілкування; імплементація системи знань у практику професійного спілкування) та механізми (екстеріоризації та рефлексії) розвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти.

Емпірично досліджено зміст та динаміку культури професійного спілкування державних службовців із різним стажем професійної діяльності на основі застосування комплексу психодіагностичних методик. Встановлено, що культура професійного спілкування державних службовців є динамічним складним функціонально-структурним утворенням, кількісні та якісні зміни якого можуть носити як прогресивний, так і регресивний характер. Обґрунтовано необхідність розробки методики діагностики функціонально-структурних особливостей культури професійного спілкування державних службовців.

Розроблено та психометрично перевірено комплексну психодіагностичну методику «Культура професійного спілкування державних службовців». Емпірично виявлено актуальні потреби та закономірності розвитку функціонально-структурних складових культури професійного спілкування державних службовців із різним стажем професійної діяльності.

Презентовано технологію 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).

Реалізовано положення концепції розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти у відповідних програмах. Завдання програми відображають актуальні проблеми в професійній комунікації чиновників. Послідовність етапів у структурі кожної програми детермінована механізмом екстеріоризації, структура заняття – психологічними умовами розвитку досліджуваного феномена, зміст першого заняття кожного етапу програм актуалізує механізм рефлексії.

Доведено, що технологія розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти, утворена інформаційно-смысловим, діагностичним та корекційно-розвивальним компонентами, є завершеною ефективною розробкою, яка може бути впроваджена в освітню діяльність закладів безперервної освіти державних службовців.

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

ABSTRACT

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 dissertation is devoted to the research of the topical problem of developing civil servants' professional communication culture in the system of continuous education. There have been analyzed scientific approaches to the research of culture and its derivatives, generic relationships of culture, professional culture, psychological culture and communication culture. The author has defined the features of professional communication, the essence of professional communication culture as a culture of microsystem (from the viewpoint of activity-based, didactic and competence approaches) and professional communication culture as a culture of personality (from the viewpoint of acmeological and person-centered approaches).

The psychological analysis of the civil servants' professional activity has been carried out. Being socionomic, a civil servant's profession is considered to increase certain requirements for the officials' professional communication culture. The main characteristics of civil servants' professional communication have been thoroughly studied; to complete the tasks of the research there were applied activity-based, didactic and competence approaches in defining the essence of civil servants' communication culture as a microsystem culture, as well as acmeological and person-based approaches in studying civil servants' communication culture as a personality's culture.

The author has identified functional components of civil servants' professional communication culture (perceptive-analytical; translational-informational; managerial-coordinative; personal-professional self-development) and their constructs (civil servants' psychological readiness for professional communication, which is formed due to professional orientation in professional communication and psychological literacy in professional communication; psychological competence in professional communication;

acmeological invariants of professionalism of the civil servant's personality in professional communication).

The development of communication culture as a subject of scientific research was analyzed while conducting the research. Considering the world experience, the specifics of optimization of civil servants' professional communication within different scientific fields have been determined. The model of the system of civil servants' continuous education has been detailed and also there have been clarified the achievements and potential opportunities of developing civil servants' professional communication culture in the modern system of continuous education.

The activity-based–acmeological approach to the development of civil servants' professional communication culture has been substantiated, and there have been developed its initial scientific provisions (the dynamism of civil servants' professional communication culture; the professional validity of civil servants' professional communication culture; harmonious development of internal and external aspects of civil servants' professional communication culture; continuity development of civil servants' professional communication culture in the system of continuous education). A special attention has been given to explaining psychological prerequisites (the formation of professionally significant qualities of the subject of communication; the dominance of the alterocentric or dialogic orientation; mastering the system of knowledge in the theory of professional communication; the implementation of the knowledge system in the professional communication practice) and the mechanisms (exteriorization and self-reflection) of developing functional components of civil servants' professional communication culture in the system of continuous education.

There have been empirically investigated the content and the dynamics of professional communication culture of civil servants with different professional experience on the basis of applying a complex of psychodiagnostic methods. The author has concluded that civil servants' professional communication culture is a dynamic complex function-structural formation, which quantitative and qualitative changes can be of progressive as well as regressive nature. The necessity of elaborating the methodology of diagnosing functional and structural features of civil servants'

professional communication culture has been grounded. As an outcome of the research conducted, a comprehensive psychodiagnostic methodology «Civil servants' professional communication culture» has been developed and psychometrically tested. An empirical method has been applied to reveal actual needs and peculiarities of development of functional and structural components of civil servants' professional communication culture with different professional experience.

There has been presented the technology of developing future civil servants' professional communication culture at the stage of pre-service training (pre-school and extracurricular education), development civil servants' professional communication culture at the stage of basic training (educating the first appointed civil servants and obtaining the qualification of Master's degree in the specialty «Public Management and Administration») and at the stage of civil servants' advanced training (training of civil servants with the professional experience of about 10 years and the ones with the professional experience of over 10 years).

The conducted research allowed implementing the provisions of the concept of developing civil servants' professional communication culture in the system of continuous education in the relevant programmes. The objectives of the programme reflect the current problems in the officials' professional communication. The sequence of stages in the structure of each programme is determined by the mechanism of exteriorization, the structure of the lesson is influenced by the psychological conditions of developing the phenomenon under study, and the content of the first lesson of the each stage of the elaborated programmes actualizes the mechanism of self-reflection.

Taking into account the major and minor premises, the conclusion follows that the technology of developing civil servants' professional communication culture in the system of continuous education has been formed by information-semantic, diagnostic and corrective-developmental components; it is a complete effective project that can be introduced into the institutions of continuous education for training civil servants.

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.

**Список друкованих праць, в 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. III : 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.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	16
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ.....	30
1.1. Професійна культура та професійна психологічна культура: підходи до вивчення, сутність, родо-видові зв'язки.....	30
1.2. Культура професійного спілкування як інваріант професійної психологічної культури.....	51
Висновки до розділу 1.....	78
РОЗДІЛ 2. КУЛЬТУРА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ ЯК ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНОЇ ПРОФЕСІЇ.....	81
2.1. Професійна культура та професійна психологічна культури як чинники успішності державних службовців у професійній діяльності	81
2.2. Специфіка професійного спілкування державних службовців.....	113
2.3. Зміст, функції, структура, рівні культури професійного спілкування державних службовців.....	127
Висновки до розділу 2.....	147
РОЗДІЛ 3. КОНЦЕПТУАЛЬНА ПАРАДИГМА РОЗВИТКУ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ У СИСТЕМІ БЕЗПЕРЕРВНОЇ ОСВІТИ.....	150
3.1. Розвиток культури професійного спілкування державних службовців як науково-практична проблема.....	150
3.2. Сучасні реалії та потенційні можливості розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти.....	176
3.3. Концепція розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти.....	202
Висновки до розділу 3.....	219

РОЗДІЛ 4. ОСОБЛИВОСТІ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ ІЗ РІЗНИМ СТАЖЕМ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.....	224
4.1. Методичне забезпечення дослідження культури професійного спілкування державних службовців.....	224
4.2. Зміст та динаміка культури професійного спілкування державних службовців із різним стажем професійної діяльності (на етапах підготовки та підвищення кваліфікації).....	241
Висновки до розділу 4.....	296
РОЗДІЛ 5. ФУНКЦІОНАЛЬНО-СТРУКТУРНІ ОСОБЛИВОСТІ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ ІЗ РІЗНИМ СТАЖЕМ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	302
5.1. Розробка та психометрична перевірка комплексної методики «Культура професійного спілкування державних службовців».....	302
5.2. Рівні, динаміка та закономірності розвитку функціонально-структурних складових культури професійного спілкування державних службовців із різним стажем професійної діяльності (на етапах підготовки та підвищення кваліфікації).....	318
Висновки до розділу 5.....	352
РОЗДІЛ 6. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ НА РІЗНИХ ЕТАПАХ БЕЗПЕРЕВНОЇ ОСВІТИ.....	357
6.1. Технологія розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти.....	357
6.1.1. Форми та методи технології розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти.....	357

6.1.2.	Організаційні та змістово-процесуальні засади розвитку культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти.....	364
6.1.3.	Організаційні та змістово-процесуальні засади розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки.....	370
6.1.4.	Організаційні та змістово-процесуальні засади розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації.....	374
6.2.	Аналіз ефективності програм технології розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти.....	380
	Висновки до розділу 6.....	423
	ВИСНОВКИ.....	428
	СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	435
	ДОДАТКИ.....	487

ВСТУП

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. Чепелевою 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. Грехнева, 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. Хаджирадевої (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 конструктивних 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. Чепелева, 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 вмщував 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 проєктивних 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. Зверєва, 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. Леонтєва, «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 методичку «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 симпозиумі (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.

РОЗДІЛ 1.

КУЛЬТУРА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ЯК ІНВАРІАНТ ПРОФЕСІЙНОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ

У першому розділі дисертаційного дослідження 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.

1.1. Професійна культура та професійна психологічна культура: підходи до вивчення, сутність, родо-видові зв'язки

Дослідження, спрямовані на вивчення культури професійного спілкування, здійснюються в межах різних наук: психології, педагогіки, культурології, менеджменту, соціології тощо. Водночас аналіз сучасної наукової літератури доводить, що проблема культури професійного спілкування залишається недостатньо розробленою за такими аспектами: змістом поняття «культура професійного спілкування», функціями, структурою та видами культури професійного спілкування, специфікою культури професійного спілкування фахівця в певній галузі тощо. На думку Л. В. Богданової, це пояснюється, по-перше, складністю проникнення в сутність вихідних понять («культура», «спілкування»), а по-друге, необхідністю підніматися рівневими сходами пізнання при їх поєднанні («культура спілкування», «культура професійного спілкування», «культура професійного спілкування фахівця» в тій чи іншій галузі) [40, с. 66].

Розглянемо категорії, що є базовими для визначення сутності поняття «культура професійного спілкування», а саме: «культура», «професійна культура», «психологічна культура», «професійне спілкування».

Поняття «культура» є достатньо популярним у сучасному науковому світі. У різноманітних дослідженнях вивчаються «комунікативна культура», «культура саморегуляції», «організаційна культура», «управлінська культура» тощо. До наведеного переліку понять, похідних від поняття «культура», можна віднести і поняття «психологічна культура». Водночас аналіз праць, присвячених вивченню різних видів та складових культури, засвідчує розбіжності авторів як у тлумаченні самого поняття «культура», так і у визначенні категоріальних характеристик понять, похідних від нього. Тому мають рацію ті автори, які вважають, що вивчення будь-якого виду культури необхідно починати з аналізу родового поняття «культура» [14, 56].

На сьогодні існують кілька сотень визначень поняття «культура», десятки підходів до її вивчення, теоретичних концепцій, моделей та видів. Дослідник культури К. Клакхольн наводить більше ніж 200 визначень поняття «культура» [474]. За даними культуролога П. С. Гуревича, кількість визначень поняття «культура» на сьогодні досягла чотирьохзначного числа [91, с. 10]. Як зазначає В. П. Большаков, поступово поняття «культура» «так змістовно розширилося, що при розгляді життя людини та суспільства не залишилося місця для некультури і для безкультур'я. Термін «культура» повністю втратив визначеність. За межами його змісту залишилася хіба що незаймана природа, якої рука людини ще не торкнулася» [45].

Різноманітність визначень поняття «культура» пов'язана з відмінностями в концептуальних позиціях її дослідників. Розглянемо підходи до вивчення культури в сучасній науці (підходи подаються в алфавітному порядку, а не за поширеністю чи науковою значущістю):

- адаптивний підхід, розглядає культуру як адаптивний механізм суспільства до навколишнього середовища (А. С. Кармін [155], Е. С. Маркарян [229], Г. В. Міхеева [250] та ін.);
- аксіологічний / ціннісний підхід, тлумачить культуру як систему матеріальних та духовних цінностей, створених людством, протиставляє

культурність безкультур'ю (А. К. Бичко, П. З. Ігнатенко, А. М. Феоктистов [34], П. Є. Герчанівська [76], В. М. Гриньова [88], О. Б. Кравченко [186] та ін.);

- акмеологічний підхід, розглядає культуру як новоутворення особистості, що забезпечує людині прискорення якісного зростання, закріплення нових досягнень у цьому зростанні й підготовку до нового зростання (М. М. Кузьмінов [196], І. О. Смирнова [351] та ін.);

- антропологічний підхід, виходить з того, що культура охоплює всі боки людського буття, є сукупністю штучно створених продуктів людської діяльності та (або) соціально стандартизованою поведінкою, що є загальною для всієї соціальної спільноти (А. К. Бичко, П. З. Ігнатенко, А. М. Феоктистов [34], В. М. Межуєв [234], Ф. Хсю [471] та ін.);

- біосферний підхід, розглядає культуру як частину біосфери, що сама є часткою Всесвіту (К. Лоренц [216], Б. Скіннер [345] та ін.);

- герменевтичний підхід, розуміє культуру як безліч текстів, що інтерпретуються й осмислюються людьми (А. А. Брудний [53], В. Г. Кузнецов [192], М. А. Мінаков [253], Н. В. Чепелева [430] та ін.);

- дидактичний підхід, розглядає культуру як те, чому людина навчилася, а не успадкувала генетично (П. Є. Герчанівська [76], А. С. Кармін [155] та ін.);

- діалогічний підхід, тлумачить культуру як форму одночасного буття і спілкування людей минулих, теперішніх і майбутніх культур (В. С. Біблер [31], С. О. Копилов [176], А. У. Хараш [426] та ін.);

- діяльнісний підхід, розуміє «культуру» або як процес творчої діяльності, за якого відбуваються і духовне збагачення суспільства, і самостворення людини як суб'єкта культурно-історичного процесу (Н. С. Злобін [133], М. С. Каган [146] та ін.), або як специфічно людський спосіб діяльності, сферу духовного життя суспільства, що охоплює собою систему освіти, виховання, духовної творчості, об'єднує ті установи й організації, які забезпечують означені процеси (А. К. Бичко, П. З. Ігнатенко, А. М. Феоктистов [34], П. Є. Герчанівська [76], В. М. Межуєв [234] та ін.);

- емпіричний підхід, розглядає сукупність матеріальних, практичних та духовних надбань суспільства, які виявляються в повсякденній діяльності людини, відображаються в її соціальних, моральних та інших характеристиках, визначають загальний рівень історичного розвитку соціума (В. М. Межуєв [234] та ін.);
- історичний підхід, визначає культуру як продукт історії суспільства, що розвивається шляхом передавання від покоління до покоління набутого людиною досвіду (А. С. Кармін [155], В. М. Межуєв [234] та ін.);
- компетентнісний підхід, тлумачить культуру як єдність визначених субкультур, що відповідають певним компетентностям (В. Й. Гриньов [87], С. М. Грицай [89], Н. С. Сидоренко [343] та ін.);
- культурологічний підхід тлумачить культуру як самостійний процес, у якому властивості культури взаємодіють, утворюючи нові комбінації та з'єднання (Н. В. Долгая [87], В. П. Рябцев [327] та ін.);
- нормативний підхід, тлумачить культуру як суму різних видів набутої поведінки, що ґрунтується на соціальних стандартах, моделях, які передаються від покоління до покоління в межах певного суспільства (А. С. Кармін [155], Б. Малиновський [226], А. Р. Редкліфф-Браун [325] та ін.);
- описовий підхід, розглядає культуру в сукупності її елементів (вірувань, традицій, мистецтва, звичаїв, видів діяльності тощо) (А. С. Кармін [155], У. Самнер [491], Е. Б. Тейлор [374] та ін.);
- особистісний підхід, характеризує культуру як особистісне утворення суб'єкта культурно-історичного процесу, сукупність психологічних характеристик, які детермінують та формуються в процесі привласнення людиною соціального досвіду людства (Р. Бенедикт [462], В. М. Гриньова [88], Е. Я. Ржабек [318], Л. В. Сохань [357], М. Херсковиць [468] та ін.);
- семіотичний (знаковий) підхід, різні культури розглядає як сукупність знакових систем або як особливу негенетичну «пам'ять» людського суспільства, що кодується, зберігається і передається з покоління в покоління за допомогою

знаків (П. Є. Герчанівська [76], А. С. Кармін [155], Ю. М. Лотман [217], Г. Фреге [422] та ін.);

- символічний підхід, акцентує увагу на використанні символів у культурі (О. М. Коваленко [165], К. Леві-Стросс [206], М. Фуко [423] та ін.);

- соціологічний підхід, розглядає культуру як історично визначений рівень розвитку суспільства, творчих сил і здібностей людини, відображений у типах і формах організації життя та діяльності людей, в їх взаємовідносинах (А. К. Бичко, П. З. Ігнатенко, А. М. Феоктистов [34], П. Є. Герчанівська [76], Б. Малиновський [226], П. О. Сорокін [354], Е. Тейлор [374] та ін.);

- структурний підхід, характеризує структурну організацію культури, яка, на думку, Р. Лінтона, є поєднанням набутої поведінки і поведінкових результатів, компоненти яких розподіляються і передаються членами даного суспільства (Р. Лінтон [476], Дж. Хонігман [469] та ін.);

- структурно-функціональний підхід, розглядає культуру як основу розвитку і функціонування всіх сфер життєдіяльності суспільства (Р. Мертон [242], Т. Парсонс [287], Т. Ю. Сидоріна [344] та ін.);

- теологічний підхід, культуру розглядає як процес виховання «культури душі», що має релігійне походження (Л. П. Воронкова [70] та ін.);

- технологічний підхід, трактує культуру як певний рівень виробництва і відтворення суспільного життя (П. Є. Герчанівська [76], Н. В. Лясніков [222] та ін.);

- філософський підхід, поділяється на дві течії: матеріалістичну, в якій культура визначається як сукупність матеріальних артефактів та нематеріальних ідей, інститутів, звичаїв, ідеалів, та ідеалістичну, в якій культурними сутностями визнаються концептуальні норми і стереотипи поведінки (Ф. Боас [39], А. Л. Кребер [187], Б. Малиновський [226], П. О. Сорокін [354] та ін.);

- функціональний підхід, характеризує культуру з врахуванням функцій, які вона виконує в суспільстві, та розглядає єдність і взаємозв'язок цих функцій у ній (А. С. Кармін [155], Ю. М. Резнік [316] та ін.);

- цілісний підхід (інтегралістський, комплексний тощо), спрямований на усунення розбіжностей, що існують між різними підходами (В. Й. Гриньов [87], М. С. Каган [146], В. М. Межуєв [234] Ю. М. Резнік [316], та ін.). Проте в цьому підході розбіжностей нараховується більше, ніж в усіх інших підходах. Так, Ю. М. Резнік, критикуючи недоліки вищеперелічених підходів до вивчення культури, пропонує комплексний або «інтегралістський» підхід із такими визначенням культури: культура – «особливий феномен соціального життя, що виникає в процесі взаємодії людей як символічно опосередкований спосіб і продукт їх діяльності» [316, с. 199]. За В. Й. Гриньовим, цілісний підхід дозволяє розглядати «культуру в сукупності компонентів, що перебувають у взаємозв'язках і взаємозалежностях (загальна, професійна, педагогічна, дидактична культура)» [87, с. 7]. На думку М. С. Кагана, виразити діалектичний взаємозв'язок між різними елементами культури і тим самим представити її як цілісність дозволяють саме діяльність та діяльнісний підхід [146].

Ми усвідомлюємо, що, по-перше, наведений перелік не вичерпує всіх існуючих підходів до вивчення культури, по-друге, в різних дослідженнях по-різному визначаються співвідношення означених підходів, їх підпорядкованість один одному, по-третє, кожний підхід розвивається та конкретизується в окремих концепціях і теоріях, що виокремлюються в його межах. Ураховуючи психологічну спрямованість нашої праці, актуальною стає проблема визначення підходів до вивчення культури, що можуть використовуватися при організації та проведенні психологічного дослідження. У зв'язку з цим корисним є аналіз наукових робіт, традиційно асоційованих з психологічною галуззю дослідження і присвячених культурі та її похідним.

А. О. Белік [26] наводить визначення У. Самнера, М. Херсковіца, Г. Стейна як приклади психологічного вивчення культури. Так, за У. Самнером, культура – це «сукупність пристосувань людини до умов її життя» [492, с. 46–47]. Враховуючи наведені вище підходи до розуміння сутності поняття «культура», це визначення, швидше, є характерним для представників адаптивного підходу. М. Херсковіц визначає культуру як «суму поведінки та образу мислення,

утворюючи дане суспільство» [468, с. 351], практично дублюючи визначення культури, які надаються дослідниками структурного підходу. Для порівняння: Дж. Хонігман вважав, що культура складається з явищ двох типів. Перше – «соціально стандартизована поведінка-дія, мислення, відчуття деякої групи». Друге – «матеріальні продукти... поведінка деякої групи» [469, с. 17]. З наведених дефініцій найточніше сутність психологічного підходу до розуміння поняття «культура» відображає визначення Г. Стейна, який стверджує: «Культура, утворюючись зі способів ставлення до світу, є сама по собі в більшості своїй вторинний інститут, проективно побудований, похідний від інститутів свідомості, визначених раннім досвідом» [490, с. 10]. Проте і в цьому визначенні помітні відлуння аксіологічного, дидактичного та інших підходів.

В. М. Гусак підкреслює, що в психологічних дослідженнях культура є концентрованим, організованим досвідом людства, основою розуміння, осмислення навколишньої дійсності, реалізації потенцій людини [92]. При такому визначенні специфіки психологічного підходу до поняття «культура» незрозумілою залишається його відмінність від антропологічного, особистісного та інших вищезазначених підходів. Крім того, в ряді психологічних досліджень ширше поняття «культура» за змістом ототожнюється з вузьким поняттям «психологічна культура» [190, 213].

Аналіз розглянутих вище підходів до розуміння культури, доводить, що кожен із них завдяки власній унікальності дозволяє вивчити ті чи інші аспекти такого складного та багатогранного явища, як культура. Отже, використання різноманітних підходів, що доповнюють один одного, дозволяє вивчити культуру більш цілісно та глибоко. Саме тому в сучасних наукових дослідженнях культури поширеним є використання декількох підходів або їх інтеграція. Як приклад можна навести визначення П. О. Сорокіна: культура – це «сукупність значень, цінностей та норм, якими володіють особи взаємодії, та сукупність носіїв, які об'єктивують, соціалізують та розкривають ці значення» [354, с. 218]. Це визначення, на думку С. І. Чудинова, вигідне тим, що поєднує в собі позитивні сторони аксіологічного, знаково-символічного й антропологічного підходів [435].

С. М. Прийма доходить висновку, що комплексність розгляду феномену «культура» забезпечує інтеграція аксіологічного, діяльнісного та особистісного підходів [306].

Поділяючи наведену думку, ми вважаємо доцільним під час організації власного дослідження не обмежуватися окремим підходом до розуміння поняття «культура», а застосовувати інтегративний підхід як систему кількох підходів, що відповідають концептуально-методологічним засадам дослідника.

Розглянемо можливість використання певних підходів до визначення поняття «культура» в психологічних дослідженнях через співвіднесення означених підходів із певними видами культури.

Під час дослідження проблематики культури прийнято розрізняти, з одного боку, культуру соціуму як створену людством сукупність матеріальних і духовних цінностей, а з другого боку, – персоніфіковану культуру окремої людини [73, 171]. В. М. Гусак залежно від об'єкта, з яким співвідноситься культура, виділяє культуру всього суспільства, культуру певної професійної групи та культуру окремої особистості [92].

На нашу думку, перша з наведених класифікацій потребує конкретизації видів культури соціуму, адже до останньої відносять і культуру Заходу та Сходу, і культуру певних вікових груп, і гендерну культуру тощо. У другій класифікації, навпаки, виокремлюють нерівнозначні види культури. Якщо виокремлюють культуру певної професійної групи, то чому поряд із нею не виділяють культуру певної етнічної групи, певної соціальної групи тощо?

С. В. Пінігіна підкреслює: «Не зважаючи на свою універсальну, загальнолюдську сутність, культура не може існувати без конкретного суб'єкта, який може бути групою, нацією, етносом, окремою особою тощо» [293, с. 12]. Спираючись на типи соціальних систем [166, 271], за критерієм суб'єкта культури ми виокремили такі типи культури: 1) культуру соціальної мегасистеми (цивілізації, великі 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.

Зрозуміло, що наведена класифікація культури є достатньо умовною, адже на практиці культура особистості нерозривно пов'язана з культурою соціуму. Так, О. С. Газман відзначає: «Культура особистості – це комплекс характеристик (знань, якостей, звичок, способів досягнення задуманого, ціннісних орієнтацій, творчих успіхів), що дозволяє особистості жити в гармонії із загальнолюдською й національною культурою, розвивати і суспільство, і індивідуальну своєрідність своєї особистості» [72, с. 5]. А В. В. Семикін підкреслює, що культура – це «багатовимірне і системне психічне явище і його потрібно розглядати, насамперед, в діалектичній єдності загального, особливого та одиничного проявів людської психіки. Вона поєднує в собі загальне, наприклад, загальнолюдські цінності й соціальні норми, як особливе – своєрідність етнічного менталітету і способів соціальної взаємодії, а як одиничне – індивідуально своєрідний стиль стосунків, поведінки та діяльності» [338, с. 87].

Як приклад визначення культури соціальної мегасистеми може бути використане тлумачення культури В. А. Канке, який стверджує, що «культура – це досягнення цивілізації, найбільш досконале в ній – триумф людського» [152, с. 159]. Хоча Ф. Бродель, навпаки, вважає, що «культура – це цивілізація, яка не досягла своєї зрілості, свого соціального оптимуму і не забезпечила свого зростання» [52, с. 116]. На думку М. В. Александрової, культура є духовним виміром цивілізації, її творчою інтенцією [12, с. 11].

Для характеристики культури соціальної макросистеми може бути використане тлумачення В. П. Большакова, який стверджує, що культура – це особливий духовний досвід людських об'єднань, який накопичується та передається від покоління до покоління. Змістом цього досвіду є ціннісні сенси явищ, речей, форм, норм та ідеалів, стосунків і дій, намірів, думок, почуттів, виражені в специфічних знаках та знакових системах [45].

При характеристиці культури соціальної мікросистеми переважно враховується специфіка певної соціальної групи. Так, Н. Г. Багдасар'ян зазначає:

«Професійну культуру характеризують норми і стандарти, пов'язані з родом діяльності та специфічної взаємодії, а також із приналежністю індивіда до певної соціально-професійної групи» [19, с. 15]. А. О. Деркач [101], В. Г. Ігнатов [138] та ін. розуміють професійну культуру як міру «опанування професійною групою, її представниками специфічного виду трудової діяльності в будь-якій сфері суспільного виробництва» [138, с. 91].

Культура особистості, за В. М. Гусак, може бути розглянута як «рівень оволодіння певною галуззю знань чи діяльності в суб'єктивному розумінні, тобто як особистісне утворення, система норм і цінностей, спосіб життя, ступінь досконалості в розвитку відповідної професійної та особистісної сфери конкретної людини» [92, с. 73].

Зробимо декілька зауважень термінологічного характеру стосовно останнього різновиду культури. По-перше, потребує уточнення вживання термінів «культура людини» та «культура особистості». Як зазначає С. О. Ніколаєнко, ці поняття вживаються різними авторами в основному як синонімічні [272]. При цьому автор підкреслює, що поняття «культура людини» і «культура особистості» використовують у випадках, коли необхідно підкреслити зіставлення індивідуального (персоніфікованого) та соціального (групового, суспільного) суб'єктів культури. По-друге, враховуючи різноманітність культури людини, О. С. Газман вводить поняття «базова культура особистості», розуміючи під нею «необхідний мінімум загальних здібностей людини, її ціннісних уявлень і якостей, без яких неможливі як соціалізація, так і оптимальний розвиток генетично заданих дарувань особистості» [72, с. 5]. Поряд із поняттям «базова культура особистості» також широко використовують поняття «загальна культура особистості». Порівняльний аналіз визначень понять «базова культура людини (особистості)» і «загальна культура людини (особистості)» засвідчив, що ці поняття також уживаються різними авторами в основному як синонімічні [72, 90, 172].

Кожний вид культури співвідноситься з певними підходами до її вивчення, наведеними вище (див. табл. 1.1).

Співвідношення видів культури з підходами до її вивчення

	Види культури за критерієм суб'єкта культури			
	Культура мегасистеми	Культура макросистеми	Культура мікросистеми	Культура особистості
Підходи до вивчення культури	<ul style="list-style-type: none"> • Адаптивний. • Антропологічний. • Біосферний. • Емпіричний. • Історичний. • Описовий. • Структурний. • Теологічний. • Філософський. • Функціональний. 	<ul style="list-style-type: none"> • Аксіологічний. • Герменевтичний. • Діалогічний. • Нормативний. • Семіотичний. • Символічний. • Соціологічний. • Технологічний. 	<ul style="list-style-type: none"> • Дидактичний. • Діяльнісний. • Компетентнісний. 	<ul style="list-style-type: none"> • Акмеологічний. • Особистісний.
	• Цілісний			

Ураховуючи, що поняття «культура мегасистеми» є ширшим щодо понять «культура макросистеми», «культура мікросистеми» та «культура особистості», поняття «культура макросистеми» є ширшим стосовно понять «культура мікросистеми» та «культура особистості», а поняття «культура мікросистеми» є ширшим щодо поняття «культура особистості», логічним є припущення про можливість використання підходів, які співвідносяться з культурою мегасистеми, при вивченні культури макросистеми, культури мікросистеми та культури особистості, підходів, що співвідносяться з культурою макросистеми, – при вивченні культури мікросистеми та культури особистості, та підходів, які співвідносяться з культурою мікросистеми, – при вивченні культури особистості.

Найбільш детально розробленими у світовій науці є культури різноманітних соціальних мегасистем та макросистем. Водночас психологічні дослідження

переважно пов'язані з культурою мікросистем та культурою особистості. Так, об'єктом загальної психології є особистість. Отже, вивчення культури в межах загальної психології повинно орієнтуватися на підходи, які співвідносяться з культурою особистості. Об'єктами соціальної психології є групи та особистість у групі. Г. М. Андрєєва, аналізуючи об'єкт соціальної психології, наголошує, що малі групи (мікросистеми) на відміну від великих, тривало існуючих груп (макросистем) – «обжите поле соціальної психології» [17, с. 95]. Отже, залежно від різновиду груп, культуру яких вивчає дослідник, повинен здійснюватися і відбір підходів до її вивчення. Якщо це великі групи, то можуть застосовуватися підходи, що співвідносяться з культурою макросистем, якщо це малі групи, то показаним є застосування підходів, які співвідносяться з культурою мікросистем.

Увага педагогічної психології традиційно зосереджується на соціальних мікросистемах та безпосередньо особистостях. Отже, відбір підходів до вивчення культури в межах педагогічної психології повинен бути зорієнтованим на підходи, що співвідносяться з культурою мікросистем та культурою особистості [393].

Культура мікросистем та культура особистості можуть конкретизуватися у різних її видах: екологічній культурі та економічній культурі, культурі користувачів певних послуг та корпоративній культурі тощо. Зупинимося детальніше на *професійній культурі* як культурі мікросистеми й культурі особистості.

Поняття «професійна культура» в сучасній науковій літературі використовується в широкому та вузькому розуміннях. У широкому сенсі професійна культура, за В. І. Бажуковим, – це всі результати діяльності людини в професійній сфері [20], тобто є культурою (як мінімум) соціальної мікросистеми. Як приклад подібного тлумачення поняття «професійна культура» може бути наведене визначення А. І. Кравченка, який професійну культуру розглядає як галузь культури, утворену сукупністю норм, правил і моделей поведінки людей, що складають відносно замкнену сферу у складі цілого. Отже, економічна, політична, професійна та інші види діяльності людей дають підставу виділити їх

як самостійні галузі культури [184]. Цей підхід, на думку В. Г. Ігнатова, неповною мірою відповідає персоналістичному характеру придбання людиною і культури, і професії, адже «при «груповому» розумінні професійної культури ніби усувається первинна ланка її придбання, тобто сама людина, і вона начебто «починається» з групового рівня» [139, с. 63]. У вузькому сенсі професійна культура, за В. І. Бажуковим [20], являє собою комплекс стійких установок свідомості й моделей поведінки людини в професійній сфері, тобто є культурою особистості.

С. В. Алієва, погоджуючись із наявністю в сучасній науці відмінностей у розумінні поняття «професійна культура», наголошує на двох формах існування професійної культури: об'єктивній, що характеризує умови діяльності професійної групи, і суб'єктивній, яка виявляється в діяльності конкретної людини та її особистому ставленні до цієї діяльності [14].

Розглянемо підходи до вивчення професійної культури в широкому сенсі поняття [394].

Діяльнісний підхід розглядає професійну культуру як якісні характеристики ефективної професійної діяльності фахівця. Так, за твердженням К. О. Абульханової-Славської, професійна культура – це «спосіб організації, розвитку певної професійної діяльності, рушійною силою динаміки, інтенсивності та змістовності якої є особистість» [5, с. 24]. І. М. Модель визначає професійну культуру як категорію, що «характеризує міру опанування професійною групою, її представниками специфічного виду трудової діяльності в будь-якій сфері суспільного виробництва» [255, с. 31]. За визначенням М. М. Корінного, професійна культура «характеризує рівень і якість професійної діяльності, що залежать від соціально-економічного стану суспільства й сумлінності в оволодінні певними знаннями, навичками конкретної професії та їх практичному застосуванні» [177, с. 173]. В. Г. Ігнатов наголошує, що професійна культура виражає якісну сторону всієї людської діяльності, реалізацію своєї суті [139].

Дидактичний підхід фіксує увагу на способах та мірі опанування суб'єктом сукупності специфічних знань і навичок, які забезпечують рівень його професіоналізму і кваліфікацію. Так, О. В. Шевцова розглядає професійну

культуру як сукупність теоретичних знань та практичних умінь і навичок, властивих певному виду праці [441]. За О. С. Нагорічною, професійна культура посадової особи митних органів – це сукупність морально-правових норм, професійних та суспільних (загальнолюдських) знань, навичок й умінь, що регулюють поведінку митника в професійній діяльності [463].

У межах компетентнісного підходу професійна культура визначається сукупністю професійних здатностей фахівця, необхідних для успішної діяльності в конкретній професійній сфері. Л. П. Чорна під професійною культурою розуміє систему професійних знань, навичок, умінь, які відповідають вимогам професійної діяльності, функціям та обов'язкам фахівця, що закріплено в його кваліфікаційній характеристиці [434]. Н. С. Сидоренко розглядає професійну культуру персоналу як певну компетентність, що включає конкретні знання, уміння й навички [343]. Подібне визначення поняття «професійна культура» практично ототожнює його з поняттям «професійна компетентність».

Проте нам більше імponує позиція Н. Г. Багдасар'ян, яка стверджує, що «професійна компетентність є необхідною, хоча й недостатньою умовою професійної культури» [19, с. 44]. Г. А. Балл, зіставляючи поняття професійної компетентності та професійної культури, підкреслює, що такі компоненти професійної культури не вкладаються в межі професійної компетентності: 1) психологічні засоби творчої діяльності (розумові стратегії, що транслуються в спілкуванні професіоналів, особистісні знання, професійна інтуїція); 2) професійно значущі компоненти ціннісно-мотиваційної сфери і самосвідомості, розвинені на рівні, що дозволяє говорити про духовність професіонала [21].

Інтегруючи зазначені підходи до вивчення професійної культури, ми розуміємо під останньою «якісні характеристики діяльності професійної групи, що формуються в процесі професіогенезу і забезпечують ефективну реалізацію професійних функцій та обов'язків її членів» [398, с. 19].

Розглянемо підходи до вивчення професійної культури у вузькому сенсі поняття [394].

Акмеологічний підхід до професійної культури акцентує увагу на активності та самостійності суб'єкта професійної діяльності, робить наголос на особистісно-професійному зростанні суб'єкта праці. Так, за Й. Ф. Ісаєвим, «професійна культура – спосіб творчої самореалізації особистості викладача в різноманітних видах педагогічної діяльності та спілкування, спрямованих на засвоєння, передавання та створення педагогічних цінностей і технологій» [143, с. 34]. В. А. Правоторов вважає професійну культуру найважливішою духовною якістю особистості, що виявляється в здатності одержувати задоволення від праці [305]. А на думку Н. М. Попової, «професійна культура являє собою вираження зрілості й розвиненості соціально та особистісно значущих ціннісних характеристик, реалізованих у професійній діяльності» [303, с. 23]. Як зазначає І. П. Лотова, акмеологія професійної кар'єри передбачає аналіз насамперед динаміки розвитку особистості фахівця [218].

Особистісний підхід розглядає професійну культуру як особистісну особливість фахівця, що виражає міру розвитку потреб і здібностей індивідів. Так, Н. Б. Крилова визначає професійну культуру як систему соціальних якостей, що безпосередньо забезпечує рівень трудової, професійної діяльності і визначає її особистісний зміст, ставлення до праці [190, с. 56]. Є. Д. Клементьев вважає в професійній культурі процес розвитку цілісної особистості, а знання вважає лише основою професійної культури [159]. В. В. Тушева розглядає професійну культуру майбутнього вчителя як цілісну, сутнісну інтегральну характеристику особистості педагога-професіонала [373]. А. Й. Капська під професійною культурою розуміє творчі здібності, сутнісні сили особистості: її потреби, інтереси, соціальний досвід та міру соціальної активності [153].

Інтегруючи зазначені підходи до вивчення професійної культури особистості, ми визначаємо останню як «комплексне динамічне психологічне утворення, що зумовлює високі якісні показники професійно-особистісного зростання та самореалізації суб'єкта професійної діяльності» [398, с. 21].

Визначимо *місце психологічної культури* в професійній культурі як культури мікросистем та культури особистості

В. В. Семикін на основі аналізу використання поняття «психологічна культура» в різних дослідженнях виділяє такі підходи до його розуміння: 1) застосування поняття «психологічна культура» в широкому сенсі як певної сукупності явищ творчості та досягнень у функціонуванні психологічного співтовариства учених і психологів-практиків; 2) застосування поняття «психологічна культура» у вузькому сенсі як визначеної якості внутрішнього психічного життя людини як суб'єкта, особистості й індивідуальності [338, с. 40–41]. А. І. Кравченко відзначає, що типологія культур будується на підставі декількох критеріїв. За критерієм «сфера суспільства або вид діяльності» дослідник виокремлює виробничу, політичну, економічну, екологічну, педагогічну, психологічну тощо культури [184]. Зрозуміло, що в цій класифікації культур мова йде насамперед про психологічну культуру як сукупність теоретичних та емпіричних надбань людства упродовж його історії.

Л. С. Колмогорова виокремлює три підстави, на основі яких можуть бути виділені види базової культури школярів: онтологічні, феноменологічні та наукові. Наукові підстави, на думку дослідниці, характеризують види культури особистості відповідно до галузей наук і мистецтва, що відображають культурний досвід людства. До переліку видів культур, виділених за цією підставою, належить і психологічна культура [172].

На нашу думку, підходи до визначення поняття «психологічна культура» можна класифікувати за кількома критеріями. «За критерієм суб'єкта культури виокремлюються психологічна культура соціуму (як сукупність явищ творчості та досягнень у функціонуванні психологічного співтовариства вчених і психологів-практиків) та психологічна культура особистості (як складне психологічне утворення особистості). За критерієм особливостей об'єктів виділяється внутрішня психологічна культура (як чинник психологічного здоров'я та саморозвитку особистості) та зовнішня психологічна культура (як чинник ефективної соціальної взаємодії особистості). За критерієм сфери функціонування можна виділити загальну психологічну культуру (психологічна культура як

складова загальної культури особистості) та професійну психологічну культуру (психологічна культура як складова професійної культури)» [403, с. 35].

Найбільш розповсюдженим є напрям, за яким психологічна культура розглядається як інваріант загальної культури та професійної культури. Так, Л. С. Колмогорова [173], О. А. Кривицька [188] та ін. диференціюють загальну психологічну культуру та професійну психологічну культуру. Так, за О. І. Мотковим, загальна культура життєдіяльності особистості складається з шести видів процесуально-особистісних культур людини: моральної, естетичної, фізичної, пізнавально-творчої, загальногармонізуючої та психологічної [258]. І. О. Зімня вважає психологічну культуру ядром загальної культури людини та зазначає: «культура стосунків, культура інтелектуальної діяльності і культура саморегуляції утворюють внутрішній, інтелектуально-афективно-вольовий, ціннісно-смісловий план загальної культури людини» [132, с. 19]. Л. С. Колмогорова розглядає загальну психологічну культуру як складову частину базової культури особистості [174]. Аналогічної думки додержується й Л. Д. Дьоміна, яка вважає, що психологічна культура як загальнолюдський феномен виявляється в усіх сферах життєдіяльності особистості і визначається наявністю характеристик, параметрів, що сприяють ефективному вирішенню широкого кола повсякденних завдань незалежно від особливостей вузьких, спеціальних видів діяльності, виконанню широкого спектра соціальних ролей безвідносно до конкретної професійної діяльності [97].

Професійна психологічна культура пов'язана зі специфікою певної діяльності, особливостями професійних завдань. Так, за Г. А. Баллом, психологічна культура знаходить вираження в професійній культурі представників тієї чи іншої професії [21]. За І. В. Савельєвою, інваріантом будь-якої форми культури, зокрема й професійної, є психологічна культура. При цьому «професійна культура є способом перетворення професійної реальності, а психологічна культура – способом перетворення себе як особистості і своїх стосунків з іншими» [328, с. 1]. В. П. Вовк стверджує, що психологічна культура вчителя є підструктурою загальної професійно-педагогічної культури й являє

собою складний феномен, що відображає якісну спрямованість його психологічної діяльності [67]. В. М. Гусак підкреслює, що психологічна культура займає центральне місце в структурі професійної культури соціального працівника [92]. За І. Є. Дремлюгою, професійна культура вчителя музики складається з кількох підсистем: соціально-світоглядної, методологічної, комунікативної, музично-естетичної, а також психологічної, представлені психологічною культурою фахівця [113]. Л. О. Нестеренко розглядає психологічну культуру державного службовця як «складову підсистему професійної та загальної культури управлінця» [269, с. 11].

Таким чином, психологічна культура є інваріантом загальної культури особистості та професійної культури, що дозволяє використовувати всі теоретико-емпіричні напрацювання з цих видів культури під час вивчення психологічної культури особистості. Як стверджує В. Г. Ігнатов: «Всі характеристики і вимоги загальнолюдської культури поширюються на її види і сфери» [139, с. 117].

Проаналізуємо психологічну культуру як інваріант професійної культури – культури мікросистеми та культури особистості.

Розглянемо підходи до вивчення професійної психологічної культури в широкому сенсі поняття.

Діяльнісний підхід тлумачить професійну психологічну культуру як якісні характеристики психологічних складових професійної діяльності фахівця. Так, О. В. Єрьомкіна [123] під психологічною культурою вчителя розуміє спосіб професійної діяльності, який формується в цілісному педагогічному процесі на суб'єкт-суб'єктному рівні та стимулює зростання професіоналізму. За О. І. Мотковим, психологічна культура фахівця – це комплекс активно реалізованих культурно-психологічних прагнень і відповідних умінь, а саме: високий рівень ділового спілкування, хороша психологічна саморегуляція, креативність, прагнення пізнавати та здатність реалістично оцінювати свою особистість тощо [258, с. 8]. А. Б. Орлов професійну психологічну культуру вчителя об'єктивує через самоствавлення та ставлення до учнів в процесі

професійної комунікації, яке базується на системі переконань, переживань, уявлень та впливів [279].

Дидактичний підхід орієнтований на зміст та методи передачі фахівцю (майбутньому фахівцю) накопиченої людством інформації щодо психологічних аспектів оптимізації професійної діяльності. Дидактичний підхід до професійної психологічної культури як культури мікросистеми відображає цілеспрямований рух культури від професійної групи до суб'єкта професійної діяльності. Так, за Н. В. Кузьміною, професійна психологічна культура є інтеріоризованою суб'єктом професійної діяльності ієрархічною системою знань, умінь, навичок, а також стереотипів професійної свідомості, що склалися [195]. Погоджується з нею і Г. І. Марасанов, який вважає, що психологічна культура керівника являє собою втілену особистістю ієрархію норм, ритуалів, правил, заборон, об'єктів та образів професійної поваги, обмежень і самовизначень [228]. За Ю. М. Ємельяновим, професійна психологічна культура – це рівень навченості людини взаємодії з оточенням, необхідний їй для успішного функціонування в суспільстві у межах своїх здібностей та соціального статусу [121]. О. І. Мотков стверджує, що розвинена психологічна культура передбачає систематичне самовиховання культурних прагнень і навичок [259].

У межах *компетентнісного підходу* професійна психологічна культура розглядається як сукупність спеціальних теоретичних психологічних знань і практичних психологічних умінь, пов'язаних із конкретними функціональними обов'язками фахівця. Наприклад, В. М. Гусак професійну психологічну культуру розуміє як складне структурне утворення, що базується на безперервному розвитку, свідомому засвоєнні та використанні фахівцем цілісної системи спеціальних психологічних знань, умінь і навичок [92]. Н. В. Чепелева психологічну культуру вчителя пов'язує з характеристиками його педагогічного мислення, яке спирається на систему теоретичних знань із загальної, вікової та педагогічної психології й виявляється в здатності використовувати ці знання, оперувати ними в практичній діяльності [431].

Інтегруючи зазначені підходи, професійну психологічну культуру як інваріант професійної культури в широкому значенні ми визначаємо як якісні характеристики психологічних компонентів професійної діяльності, що ґрунтуються на цілеспрямованій психологічній підготовці фахівців як передумові ефективної реалізації професійних функцій та обов'язків членів професійної групи [403, с. 24].

Розглянемо підходи до вивчення професійної психологічної культури у вузькому сенсі поняття.

Акмеологічний підхід до професійної культури підкреслює усвідомлену значущість та потребу суб'єкта праці в особистісно-професійному зростанні в галузі психології. Наприклад, В. В. Рибалка професійну психологічну культуру визначає як «соціально, онтологічно внутрішньоособистісно детермінований рівень свідомого засвоєння, використання та збагачення особистістю психологічних цінностей, роль яких відіграють психологічні знання, вміння, навички, здібності особистості до високоефективної психологічної діяльності» [321, с. 11]. За В. П. Вовк, професійна психологічна культура є мірою й способом творчої самореалізації фахівця в професійній діяльності та спілкуванні [67]. В. М. Гусак професійну психологічну культуру тлумачить як складне структурне утворення, що базується на самоосвіті впродовж життя для високоефективної професійної діяльності в ситуаціях, що потребують мобілізації глибинних особистісних ресурсів фахівця [92]. О. В. Єрьомкіна, вважає, що психологічна культура вчителя ґрунтується на яскраво вираженій потребі в самопізнанні й пізнанні інших людей [123].

Особистісний підхід розглядає професійну психологічну культуру як сукупність психологічних характеристик особистості, що детермінує ефективність психологічної складової професійної діяльності суб'єкта праці [402]. Наприклад, Б. З. Зельдович психологічну культуру юриста визначає як його особистісний потенціал [131]. О. М. Столяренко під професійною психологічною культурою юриста розуміє сукупність його здібностей та якостей, розвинених з урахуванням сучасних вимог до професії [307]. Г. М. Кот під професійною

психологічною культурою керівників загальноосвітніх шкіл розуміє систему психологічних властивостей, які формуються в процесі професійного зростання фахівця відповідно до вимог, які висуваються професією [183]. За І. В. Савельєвою, професійна психологічна культура майбутнього юриста є специфічним способом організації та перетворення студентом свого внутрішнього світу та взаємодії з професійною дійсністю [328].

Фактично інтеграційним з позицій діяльнісного, дидактичного та особистісного підходів є визначення, за Р. М. Фатиховою, психологічної культури вчителя як міри прийняття останнім педагогічних цінностей та орієнтації на вільну міжособистісну взаємодію, в якій реалізуються суб'єкт-суб'єктні відносини та формуються і виявляються особистісно своєрідні властивості партнерів [419]. Узагальненим для акмеологічного та особистісного підходів є тлумачення професійної психологічної культури О. А. Кривицької як інтегративного новоутворення особистості, яке утворюється взаємозв'язаними психологічними професійно-важливими якостями, забезпечує ціннісно-регулятивну функцію психіки в професійній діяльності та високий рівень її успішності, а також саморозвиток і самореалізацію особистості в професії [188].

Професійну психологічну культуру як інваріант професійної культури у вузькому значенні ми визначаємо 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 [403, с. 38].

На основі вищевикладеного можна зробити такі висновки. По-перше, за критерієм суб'єкта культури виокремлюють види культур: 1) культуру соціальної мегасистеми; 2) культуру соціальної макросистеми; 3) культуру соціальної мікросистеми; 4) культуру особистості. Підходи до вивчення культури співвідносяться з означеними видами культури. По-друге, психологічні дослідження пов'язані переважно з культурою мікросистем та культурою особистості, що вимагає застосування дидактичного, діяльнісного, компетентнісного підходів при вивченні культури мікросистеми й акмеологічного

та особистісного підходів при вивченні культури особистості. По-третє, поняття «професійна культура» та «професійна психологічна культура» в сучасній науковій літературі використовується в широкому (як культура мікросистеми) та вузькому (як культура особистості) значеннях. По-четверте, професійна культура як культура мікросистеми – це якісні характеристики діяльності професійної групи, що формуються в процесі професіогенезу і забезпечують ефективну реалізацію професійних функцій та обов'язків її членів. Професійна культура як культура особистості – це комплексне динамічне психологічне утворення, що зумовлює високі якісні показники професійно-особистісного зростання та самореалізації суб'єкта професійної діяльності. По-п'яте, професійна психологічна культура є інваріантом професійної культури як культури мікросистеми та являє собою якісні характеристики психологічних компонентів професійної діяльності, що ґрунтуються на цілеспрямованій психологічній підготовці фахівців як передумові ефективної реалізації професійних функцій та обов'язків членів професійної групи. Професійна психологічна культура є інваріантом професійної культури як культури особистості та являє собою 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.

1.2. Культура професійного спілкування як інваріант професійної психологічної культури

Як психологічна культура щодо загальної культури або професійної культури, так і культура спілкування стосовно психологічної культури розглядається дослідниками і як культууроутворювальний компонент (Л. С. Колмогорова [173]), і як структурний аспект (О. І. Мотков [258]), В. В. Семікін [338]), і як функція (А. С. Кармін [155]), і як майже синонімічне поняття (В. М. Аллахвердов [15], О. О. Бодальов [43]).

Так, Л. С. Колмогорова вважає комунікативну культуру складовою психологічної культури. Дослідниця пише: «Залишається проблемою визначення поняття «психологічна культура» особистості, виділення її параметрів, рівнів... У довідковій літературі представлені визначення окремих її складових (комунікативної культури, культури поведінки, культури мислення)» [173, с. 85].

В. В. Семикін у структурі психологічної культури виокремлює комунікативний аспект [338]. За О. І. Мотковим, прагнення до конструктивного спілкування є одним із культурно-психологічних прагнень, рівень розвиненості яких визначає психологічну культуру [258].

Л. С. Колмогорова виділяє 20 показників оптимального рівня психологічної культури, істотна частина яких стосується культури спілкування, а саме: вміння вступати в контакт, слухати іншого, звертатися з проханням, надавати й приймати співчуття, підтримку, вміння говорити «ні» адекватно ситуації, надавати і приймати знаки уваги, реагувати на справедливу й несправедливу критику, розуміти стан іншої людини, аналізувати мотиви поведінки іншої людини та свої власні, дякувати, прощатися, вибачатися, надавати у спілкуванні перевагу позиції «на рівних», готовність до співпраці, спільної діяльності тощо [172].

А. С. Кармін, визначаючи функції культури особистості, поряд з інформаційною, адаптивною, інтегративною та соціалізаційною функцією виокремлює комунікативну функцію [155].

О. О. Бодальов основні положення психологічної культури узагальнює в трьох елементах, які безпосередньо стосуються культури спілкування: «розбиратися в інших людях і правильно оцінювати їх психологію, адекватно емоційно відгукуватися на їх поведінку і стан та вибирати стосовно кожного з них такий спосіб звернення, який ... щонайкраще відповідав би індивідуальним особливостям тих, із ким доводиться спілкуватися» [43, с. 135].

В. М. Аллахвердов, характеризуючи антонімічне щодо психологічної культури явище, підкреслює, що «психологічна некультурність» людей пов'язана з неволодінням особливим культурним кодом, який забезпечує адекватну інтерпретацію процесу психологічної взаємодії, а також з неволодінням

культурними моделями поведінки, закріпленими в різних формах спілкування і способах комунікації [15]. Таким чином, і О. О. Бодальов, і В. М. Аллахвердов фактично говорять не про психологічну культуру, а про культуру спілкування.

За О. В. Шевцовою, комунікативна культура посідає провідне місце і в загальнокультурному, і в професійному становленні особистості [441]. Найчастіше культура професійного спілкування розглядається дослідниками як інваріант професійної культури, або як інваріант професійної психологічної культури, що також є інваріантом професійної культури.

Так, О. В. Шевцова вважає правомірним характеризувати комунікативну культуру як «передумову ефективності професійної діяльності і як мету професійного самовдосконалення» [441, с. 37]. Л. В. Богданова визначає культуру професійного спілкування як об'єктивацію професійної культури фахівця. Дослідниця стверджує, що «культура спілкування практично пронизує всі інші структурні складові діяльності в професійно-культурному аспекті» [40, с. 68]. За О. О. Рембач, культуру професійного спілкування необхідно розглядати як важливу складову загальної фахової культури спеціаліста [317]. В. О. Співак комунікативну компетентність розглядає як основу культури управління, до складу якої входять: культура комунікацій, культура і методика проведення нарад, культура критики та осуду, культура звільнення співробітників, культура розмови по телефону і приймання відвідувачів, культура ділового листування, культура спілкування за допомогою візитних карток тощо [358]. А. Г. Дербеньова та А. В. Кунцевська [6], В. Л. Мозговий [256] комунікативну компетентність педагогів розглядають як неодмінну передумову їх професійної діяльності.

Таким чином, культура спілкування є інваріантом загальної культури, а культура професійного спілкування – інваріантом професійної психологічної культури як культури мікросистеми та культури особистості [384].

Графічно родові та видові зв'язки культури, загальної культури, професійної культури, психологічної культури та культури спілкування подано на рис. 1.1.

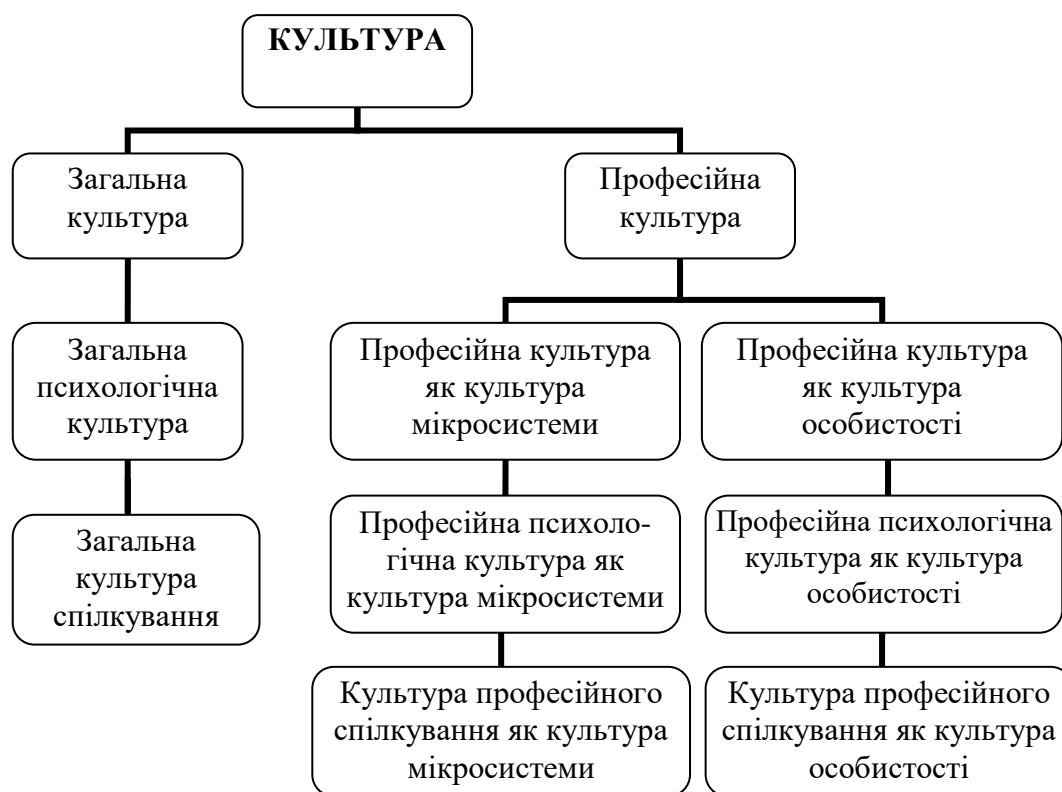


Рис. 1.1. Співвідношення культури, загальної культури, професійної культури, психологічної культури та культури спілкування

Проаналізуємо зміст понять «культура спілкування» та «культура професійного спілкування». Як зазначає В. П. Сморгочова, розроблення проблеми культури спілкування розпочалося задовго до офіційної появи самого терміна «культура спілкування» «в межах таких наукових дисциплін, як етика, риторика, теорія спілкування, що заклали численні ідеї культури людської комунікації, принципи та способи її успішної реалізації» [352, с. 21]. Сам термін «культура спілкування», як свідчать літературні джерела, був уведений у науковий обіг у 80-х роках минулого століття (Л. Я. Гозман [80], В. С. Грехнев [85], А. Б. Добрович [107], В. А. Кан-Калік [150] та ін.) і набув поширення у 90-х роках ХХ століття. Практично одночасно розпочалися й використання та розроблення поняття «комунікативна культура». На нашу думку, цей процес простимульований наявністю в психології спілкування таких понять, як «комунікація» та «спілкування», визначення яких залежить від теоретичних позицій дослідника. Адже так само, як поняття «комунікація» інколи використовується як синонім поняття «спілкування», а інколи розкриває лише один з аспектів спілкування, так

і поняття «комунікативна культура» вживається і як синонім поняття «культура спілкування», і як видове або родове поняття щодо поняття «культура спілкування».

Малопоширеним щодо визначення поняття «комунікативна культура» є підхід, згідно з яким поняття «комунікативна культура» вважається більш широким щодо поняття «культура спілкування». Так, за І. І. Тимченко, комунікативна культура утворюється мовленнєвою культурою і культурою спілкування. Згідно із запропонованим підходом мовленнєва культура входить до складу комунікативної культури як інструмент досягнення цілей особою в контактах із людьми, а культура спілкування – як набір стратегій поведінки, накопичених попереднім досвідом спілкування [369].

У більшості досліджень «комунікативна культура» вживається як поняття, що є вужчим за поняття «культура спілкування». Так, за Ю. В. Суховершиною, О. П. Тихомировою, Ю. Є. Скромною, комунікативна культура – «це вміння говорити (зокрема, й публічно) та слухати» [366, с. 6]. Є. О. Шишова під комунікативною культурою розуміє «інтегративне, динамічне, структурно-рівневе утворення, що визначає характер взаємодії суб'єктів на основі усвідомлення ними ... змістів діалогічного спілкування» [446, с. 6]. І. В. Кухта вважає, що комунікативну культуру утворюють комунікативна діяльність та мовленнєва компетентність [200]. І. Л. Берегова розглядає комунікативну культуру як комплекс сформованих знань, норм, цінностей, навичок, мотивів, зразків поведінки, прийнятих у суспільстві, й уміння органічно, природно, невимушено реалізовувати їх у спілкуванні, контролювати та регулювати свою мовленнєву поведінку, грамотно аргументувати свою позицію, продуктивно співпрацювати за допомогою вербальних і невербальних засобів спілкування в процесі вирішення професійних завдань [27].

Поняття «культура спілкування» як синонім поняття «комунікативна культура» використовує у працях О. С. Газман [72]. Дослідник стверджує, що базова культура особистості представлена такими компонентами: культурою мовлення, комунікативною культурою (культурою спілкування), художньою

культурою, екологічною культурою, демократичною і правовою культурою [72]. Ще одним прикладом вживання поняття «комунікативна культура» у значенні, тотожному поняттю «культура спілкування», є визначення Н. О. Мітрової, яка тлумачить комунікативну культуру «як сукупність умінь і навичок, що забезпечують доброзичливу взаємодію людей, ефективне вирішення різноманітних завдань спілкування. Вона складається з комунікативної освіченості, що передбачає опанування психологічних та етичних знань (фактів, уявлень, понять, етичних законів, цінностей тощо), умінь, правил і нормативів у сфері спілкування, що виявляються в кругозорі, загальній ерудиції, здатності до позитивного мислення і пошуків виходу із ситуацій, що склалися, та комунікативної етики» [245, с. 8].

О. В. Шевцова, досліджуючи взаємозв'язок професійної та комунікативної культури, підкреслює: «Нове завдання та новий критерій виховання і навчання майбутніх спеціалістів – вчити культурі спілкування, тобто формувати комунікативну культуру» [441, с. 31], ототожнюючи таким чином поняття «культура спілкування» та «комунікативна культура». Під комунікативною культурою дослідниця розуміє сукупність тих спеціальних комунікативних знань, навичок та вмінь, за допомогою яких людина уникає виникнення психологічних труднощів і прогнозує результативність міжособистісної й ділової професійної взаємодії [441, с. 31].

Враховуючи означені розбіжності щодо тлумачення поняття «комунікативна культура», вважаємо за доцільне використання поняття «культура спілкування» як синонімічного поняттю «комунікативна культура» в його широкому значенні [384].

Конкретизація поняття «культура спілкування» через поняття «культура професійного спілкування» вимагає з'ясування теоретичних засад вивчення професійного спілкування: його сутності, мети, функцій, структури, видів тощо [384].

До цього часу дискусійним залишається співвідношення понять «професійне спілкування» та «ділове спілкування». Певні автори або

ототожнюють ці поняття, додержуючись синонімізувального підходу [366, 207], або роблять наголос на відмінностях в їх змісті, дотримуючись диференціовального підходу [66, 94].

Так, Ю. В. Суховершина, О. П. Тихомирова, Ю. Є. Скромна розглядають поняття «ділове спілкування» та «професійне спілкування» як синоніми, що відображається в назві їх праці «Тренінг ділового (професійного) спілкування». Під діловим (професійним) спілкуванням авторки розуміють «вид міжособистісного спілкування, спрямованого на досягнення предметної домовленості» [366, с. 5]. О. М. Льогочкіна тлумачить ділове спілкування як «процес взаємодії ділових партнерів, спрямований на організацію та оптимізацію того чи іншого виду наочної діяльності: виробничої, наукової, педагогічної тощо» [207, с. 6]. О. В. Журавльова ділове спілкування розуміє як взаємодію суб'єктів, яка реалізується в процесі спільної діяльності та спрямована на отримання результату, продукту цієї діяльності [125]. В. П. Третьяков визначає, що ділове спілкування як процес взаємозв'язку і взаємодії, в якому відбувається обмін діяльністю, інформацією та досвідом, відрізняється від спілкування в широкому сенсі тим, що в його процесі ставляться цілі й конкретні завдання, які вимагають свого вирішення [371]. Наведені тлумачення поняття «ділове спілкування» змістовно збігаються з поняттям «професійне спілкування».

Т. І. Власова, А. П. Шарухін, М. М. Данилова вважають ділове спілкування складовою професійного спілкування [66]. Г. Гутборд також визначає ділове спілкування як один із різновидів професійного спілкування, пов'язаний, на думку автора, переважно з веденням ділових паперів [94]. За Р. М. Івановою, ділове спілкування являє собою інформаційний «конфлікт», що зумовлює вироблення конструктивного рішення на основі паритетної співпраці рівноправними партнерами – суб'єктами професійної взаємодії [137].

За Ю. П. Березуцькою, професійне спілкування, навпаки, підпорядковане діловому спілкуванню. Дослідниця розглядає професійне спілкування як різновид ділового спілкування, пов'язаний з обговоренням різноманітних професійних питань [28]. Як наголошує І. П. Радомський: «Професійне спілкування завжди є

діловим, хоча не кожне ділове спілкування може бути професійним, а лише те, коли суб'єкти спілкування мають професійні інтереси та компетентність» [314, с. 9]. З ним погоджується Ю. П. Тимофєєв, стверджуючи, що «ділове спілкування організує і збагачує» ту чи іншу спільну людську діяльність, а професійне спілкування відіграє роль головного засобу професійної діяльності [368, с. 24].

Ми розглядаємо поняття «професійне спілкування» як більш вузьке щодо поняття «ділове спілкування», що дозволяє нам використовувати теоретичні та емпіричні дослідження з проблеми ділового спілкування під час вивчення проблеми професійного спілкування [384].

Аналіз дефініцій поняття «професійне спілкування» дозволив нам класифікувати підходи до його вивчення.

О. М. Льогочкіна [207], Л. Д. Столяренко [365], Ю. В. Суховершина, О. П. Тихомирова, Ю. Є. Скромна [366] та ін. аналізують професійне спілкування з позицій його цільового призначення. Як стверджує В. К. Бабаєв, професійне спілкування – завжди спілкування цільове [265]. Цілі професійного спілкування обумовлюються загальною специфікою та конкретними ситуаціями професійної діяльності. Досягнення або недосягнення цілей свідчить про рівень професіоналізму фахівця та якість виконання своїх службових функцій.

О. М. Льогочкіна виокремлює такі основні завдання ділового спілкування, що конкретизують мету професійного спілкування: 1) продуктивне співробітництво; 2) прагнення до зближення цілей; 3) покращання партнерських стосунків [207, с. 6–7].

У визначеннях Н. В. Анпілогової [18], І. О. Шинкаренка [445] та ін. підкреслюються властиві професійному спілкуванню функції. Так, Н. В. Анпілогова вважає, що професійне спілкування «забезпечує постійний контроль за ходом і результатами діяльності фахівця, формулювання цілей майбутнього спілкування, відбір джерел інформації..., збирання інформації про співрозмовника, аналіз зібраної інформації, надання її...» [18, с. 73]. І. О. Шинкаренко професійне спілкування розглядає як установлення і розвиток

професійних контактів між людьми, зумовлених їх потребою в спільній діяльності [445].

У визначеннях М. О. Лазарєва [204], В. П. Третьякова [371] та ін. професійне спілкування характеризується через структурні компоненти, які його утворюють. Численні спроби структурувати процес спілкування найчастіше пов'язані з вимогою емпіричних досліджень.

Поширеною є аналітична модель, запропонована Г. М. Андрєєвою, відповідно до якої структура будь-якого акту спілкування містить такі аспекти: 1) комунікативний; 2) інтерактивний; 3) перцептивний [17]. Змістом комунікативного аспекту спілкування є використання засобів спілкування з метою передавання інформації. Інтерактивний аспект спілкування враховує взаємодію людей, яка передбачає певну форму організації спільної діяльності. Процес сприйняття партнерами один одного, їх взаємопізнання як основа для взаєморозуміння складають перцептивний аспект спілкування. Ця загальнопсихологічна структура спілкування активно використовується і в якості структури професійного спілкування. Наприклад, за М. О. Лазарєвим, професійне спілкування – це організований на наукових засадах керований процес обміну повідомленнями, організації взаєморозуміння, досягнення оптимальної взаємодії та взаємопізнання учасників комунікації [204]. За І. О. Шинкаренком, професійне спілкування містить у собі такі аспекти: 1) обмін інформацією між суб'єктами професійної діяльності; 2) вироблення спільної стратегії спілкування; 3) сприйняття і розуміння людьми один одного в процесі спілкування [445].

У визначеннях І. О. Дубової [117], В. А. Кан-Каліка [150], О. О. Леонтьєва [208], В. В. Полторацької [301] та ін. професійне спілкування вивчається в контексті конкретної професійної діяльності. Класифікація професійного спілкування за специфікою професійної діяльності дозволяє виділити педагогічне спілкування, спілкування медичних робітників, спілкування працівників податкової інспекції тощо.

За В. А. Кан-Каліком, педагогічне спілкування є професійним спілкуванням вчителя з учнями на уроці і поза ним, яке спрямоване на реалізацію навчальних

завдань та створення сприятливого психологічного клімату [150]. І. О. Дубова, вивчаючи особливості професійного спілкування працівників міліції в екстремальних умовах, професійне спілкування вважає обов'язковим елементом професійної діяльності працівників міліції, в процесі якого здійснюються організація і тактика взаємодії з різними категоріями громадян з метою попередження, припинення та розкриття правопорушень і злочинів [117].

У працях І. О. Дубової [117], Р. М. Іванової [137] та ін. професійне спілкування характеризується через послідовність певних етапів, які забезпечують його ефективну реалізацію.

Наприклад, за І. О. Дубовою, професійне спілкування працівників міліції складається з п'яти етапів: 1) прогнозування та планування спілкування; 2) встановлення психологічного контакту; 3) обмін мовною та немовною інформацією для вирішення оперативно-службових завдань; 4) завершення та вихід із спілкування; 5) аналіз та оцінювання результатів проведеного спілкування [117]. Означені етапи можуть застосовуватися стосовно й інших видів професійного спілкування

Інтегруючи вищезазначені підходи, ми визначаємо *професійне спілкування* як різновид ділового спілкування, спрямований на досягнення цілей професійної діяльності фахівця через реалізацію комплексу відповідних комунікативних функцій з пізнання інших суб'єктів спілкування (колег чи відвідувачів-клієнтів), обміну інформацією з ними, організації офіційно регламентованої взаємодії в умовах досить чітких динамічних характеристик початку, розвитку та закінчення процесу [395].

Перейдемо безпосередньо до аналізу культури професійного спілкування. О. О. Рембач [317] справедливо наголошує, що на сьогодні відсутнє загальновизнане тлумачення цього поняття. До того ж у тлумаченні поняття «культура професійного спілкування» відбиваються всі означені вище розбіжності дослідників при визначенні понять «культура спілкування» та «комунікативна культура» й понять «професійне спілкування» і «ділове спілкування».

Культура професійного спілкування як інваріант професійної психологічної культури, що також є інваріантом професійної культури, може бути розглянута з точки зору підходів, використовуваних при вивченні професійної культури [413]. Враховуючи, що поняття «професійна культура» та «психологічна культура» тлумачаться в широкому та вузькому розуміннях цього поняття, культура професійного спілкування також повинна розглядатися і як культура, носієм якої є певна професійна група, і як культура особистості, що належить до даної професійної групи.

Проаналізуємо підходи до вивчення культури професійного спілкування в широкому розумінні поняття.

Відповідно до *діяльнісного підходу* культуру професійного спілкування О. П. Соколова розуміє як сукупність елементів, що регулюють професійну комунікативну діяльність і формуються та функціонують за допомогою взаємодії суб'єктів в інформаційному суспільстві [353]. А. І. Дзундза комунікативну культуру педагога трактує як установлені правила комунікації в сфері особистісних, соціальних, професійних взаємин і контактів [106]. Певні дослідники культуру професійного спілкування пов'язують із характеристиками мовленнєвої діяльності. Так, Ф. О. Кузін розглядає культуру ділового спілкування, акцентуючи свою увагу на діловій розмові як усному мовному контакті між людьми, які пов'язані інтересами справи, мають необхідні повноваження для встановлення ділових стосунків та розв'язання ділових проблем [191].

У межах *дидактичного підходу* В. П. Третяков під культурою ділового спілкування розуміє знання, вміння, навички у сфері взаємодії людей у діловій сфері, що дозволяють установлювати психологічний контакт із діловими партнерами, добиватися точного сприйняття й розуміння в процесі спілкування, прогнозувати поведінку ділових партнерів, спрямовувати їх поведінку до бажаного результату [371]. Ю. В. Суховершина, О. П. Тихомирова, Ю. Є. Скромна під культурою ділового (професійного) спілкування розуміють «уміння встановлювати контакт зі співрозмовником, чітко й переконливо

викладати свої думки, слухати та чути те, що говорить партнер, обирати найкращу психологічну позицію в спілкуванні...» [366, с. 6–7]. А. І. Дзундза уточнює, що комунікативна культура педагога передбачає наявність системи знань про загальнолюдську й професійну мораль, її історію і практику, про стосунки між людьми в процесі педагогічної діяльності тощо [106]. За Т. О. Савченко, до вмінь та навичок професійно орієнтованого спілкування майбутніх соціальних педагогів належать «навички вербальної та невербальної комунікації, навички активного слухання, вміння говорити, організаторські вміння, аналітичні вміння, вміння конструктивного спілкування та ін.» [330, с. 264].

З точки зору *компетентнісного підходу* зміст культури професійного спілкування визначається переліком комунікативних компетенцій, що відповідають певній професійній діяльності [158, 211]. Наприклад, В. М. Янушевський мовленнєву компетентність вважає основою комунікативної культури педагога [454]. А М. Н. Туктагулова, навпаки, мовленнєву культуру вважає однією з комунікативних професійних компетенцій [372]. О. О. Смирнова розглядає комунікативну культуру як структурний аспект комунікативної компетентності студентів [350].

Інтегруючи діяльнісний, дидактичний та компетентнісний підходи до вивчення культури професійного спілкування і культури ділового спілкування, ми вважаємо, що культура професійного спілкування є інваріантом професійної психологічної культури в широкому розумінні поняття та являє собою якісні характеристики спілкування професійної групи, що формуються в процесі професіогенезу і зумовлюють ефективну реалізацію професійних функцій та обов'язків її членів [384].

Проаналізуємо підходи до вивчення культури професійного спілкування у вузькому значенні.

Використовуючи *акмеологічний підхід* до культури професійного спілкування, І. І. Тимченко визначає комунікативну культуру майбутнього спеціаліста як систему поглядів і дій, що служать індивіду моделлю орієнтації для задоволення потреб самореалізації та способом досягнення цілей під час

спілкування з іншими людьми [369]. С. О. Ігнат'єва розглядає комунікативну культуру як умову і результат особистісного та професійного зростання [140].

Особистісний підхід представлений у дослідженні І. П. Радомського, який визначає культуру професійного спілкування як складну інтегральну якість особистості, що синтезує комунікативні, перцептивні, інтерактивні особливості спілкування і детермінується її ціннісними орієнтаціями та установками [314, с. 9]. В. П. Сморгчова розглядає професійну комунікативну культуру як універсальну характеристику «особистості, що являє собою поліструктурну, багатовимірну, ієрархічну систему... досягнень фахівця в його професійно-комунікативній взаємодії з оточуючим світом, іншими людьми, самим собою, здійснюваній за допомогою оперування змістами на основі використання будь-яких знакових систем» [352, с. 12]. В. П. Барковський, вивчаючи комунікативну культуру працівників кримінальної міліції, приходять до висновків, що вона (комунікативна культура) являє собою складне духовно-педагогічне утворення особистості, яке охоплює усвідомлені соціальні норми професійного спілкування, розвинені психологічні механізми організації комунікативної взаємодії, а також апробований досвід самоорганізації професійного спілкування [23]. О. О. Рембач культуру ділового спілкування міжнародника-аналітика розглядає як професійно-інтегральну, динамічну особистісну якість, що визначає здатність до ефективного спілкування в контексті професійної взаємодії [317].

Інтегруючи акмеологічний та особистісний підходи до вивчення культури професійного спілкування та культури ділового спілкування, ми вважаємо, що культура професійного спілкування є інваріантом професійної психологічної культури у вузькому розумінні поняття та являє собою комплексне динамічне психологічне утворення, що визначає здатність до ефективного спілкування в контексті професійної діяльності фахівця як умови його професійного розвитку та самореалізації [384].

Важливим є питання виділення функцій культури професійного спілкування. Розуміння культури професійного спілкування як інваріанта професійної психологічної культури особистості, яка також є інваріантом

професійної культури, дозволяє використати напрацювання з визначення функцій, структури та рівнів професійної культури і професійної психологічної культури при визначенні функцій, структури й рівнів культури професійного спілкування.

У таблиці 1.2 наведені функції культури професійного спілкування як інваріанта професійної психологічної культури.

Таблиця 1.2

Функції культури професійного спілкування

Функція культури професійного спілкування	Зміст функції	Дослідник та джерело
Інформаційна (інформаційно-конструктивна)	Обмін між суб'єктами професійного спілкування інформацією пізнавального та оцінного характеру.	В. П. Вовк [67], І. Ф. Ісаєв [142], Л. М. Мітіна [244], Г. Є. Улунова [408]
Регулятивна	Формування правил поведінки, що сприяють взаєморозумінню людей у професійній діяльності.	А. І. Дзундза [106], В. П. Смorchкова [352], В. О. Співак [358]
Когнітивна (соціально-перцептивна гносеологічна, пізнавальна)	Одержання, збирання та аналіз професійно-значущої інформації.	В. П. Барковський [23], В. П. Вовк [67], Л. М. Мітіна [244], В. П. Смorchкова [352]
Ціннісно-орієнтаційна (етична, нормативна, оцінно-нормативна)	Розвиток і зміна систем цінностей, забезпечення умов їх постійного оновлення. Реалізація етичних норм, демонстрація зразків моральності.	В. П. Барковський [23], І. Ф. Ісаєв [142], Н. Б. Крилова [190], В. П. Смorchкова [352], В. О. Співак [358]
Інтерактивна	Обмін образами, ідеями, здатність відстоювати власну позицію, вирішувати конфлікти.	А. І. Дзундза [106], Н. Б. Крилова [190], Л. М. Мітіна [244]

Продовження таблиці 1.2

Функція культури професійного спілкування	Зміст функції	Дослідник та джерело
Самопрезентації	Формування іміджу кожного члена професійного колективу.	А. І. Дзундза [106], Л. М. Мітіна [244]
Гуманістична	Продукування елементів гуманності, людяності в інших людях, перетворення гуманності на змістовну дійсність.	І. Ф. Ісаєв [142], В. П. Сморгцова [352]
Інтеграційна	Консолідація професійної групи та інтеграція в неї індивідів.	О. А. Давидова [95], Н. Б. Крилова [190], Ф. О. Кузін [191]
Емоційна (афективна)	Емоційна стимуляція, розрядка, створення психологічного комфорту; знаходження комунікативних засобів для підтримки позитивних емоцій або подолання негативних.	Л. М. Мітіна [244], В. П. Сморгцова [352]
Виховна (навчально-виховна)	Безпосередній вплив на поведінку, думки, почуття співрозмовника, здатність «транслювати себе» через спільну комунікативну діяльність.	І. Ф. Ісаєв [142], В. П. Сморгцова [352]
Терапевтична (супроводу й безпеки)	Фасилітаторські комунікативні стосунки, що передбачають співпереживання, співчуття, розуміння, терплячість.	В. П. Вовк [67], В. П. Сморгцова [352]

Продовження таблиці 1.2

Функція культури професійного спілкування	Зміст функції	Дослідник та джерело
Креативна (креативно-прогностична)	Генерування творчих ідей, планів, рішень професійної діяльності, розроблення змісту професійного спілкування.	В. П. Барковський [23], В. П. Вовк [67], Н. Б. Крилова [190]
Рефлексивна	Самопізнання комунікативного «Я», мотивів своїх комунікативних дій, усвідомлення необхідності саморозвитку.	Н. Б. Крилова [190], В. П. Сморгчова [352]

Аналіз змісту функцій професійної культури, професійної психологічної культури та культури професійного спілкування, узагальнених у таблиці 1.2, дозволяє зробити такі висновки. Професійна культура, професійна психологічна культура та культура професійного мають функціональну подібність. За частотою появи в переліку функцій культури професійного спілкування, виокремлених різними дослідниками, когнітивна, інформаційна, регулятивна та ціннісно-орієнтаційна є провідними функціями культури спілкування. Перелік провідних функцій культури професійного спілкування є базовим для культури професійного спілкування фахівців усіх сфер професійної діяльності соціономічного типу.

Структура культури професійного спілкування повинна визначатися з урахуванням структури професійної культури та структури професійної психологічної культури, адже, вивчаючи загальний зміст поняття структури, деякі автори [275] підкреслюють інваріантний характер її складових. У словнику-довіднику [81] із застосування математики та кібернетики зазначається, що структура – це інваріантний аспект системи [376, с. 127]. Структурні відносини

мають певну стійкість, інваріантність щодо різного роду зовнішніх впливів, зокрема щодо заміни елементів структури на ідентичні їм елементи.

Аналіз наукової літератури доводить, що виділення структури професійної культури, професійної психологічної культури та культури професійного спілкування здійснюється дослідниками за різними підставами. Так, структура професійної культури, професійної психологічної культури, культури професійного спілкування може визначатися як інтеграція певних субкультур [125, 191]. Наприклад, І. І. Зарецькою, професійна культура диференціюється на моральну, правову, розумову, естетичну, екологічну тощо [129]. І. В. Савельєва структурними компонентами психологічної культури майбутнього юриста вважає аутопсихологічну та соціально-психологічну культуру [328]. С. О. Ігнат'єва розглядає комунікативну культуру як єдність культури мови, культури вербального спілкування, емоційної культури, культури мислення, культури взаємодії [140]. Ф. О. Кузін як складові культури ділового спілкування виокремлює: 1) мовну культуру ділового спілкування; 2) логічну культуру ділового спілкування; 3) психологічну культуру ділового спілкування; 4) невербальну культуру ділового спілкування [191]. До речі, в структурі кожного культууроутворювального компонента родового виду культури (субкультури) виокремлюються компоненти, які є загальними для всіх видів культур, та специфічні компоненти.

Іншими дослідниками структура професійної культури, професійної психологічної культури, культури професійного спілкування визначається або через відображення в компонентах структури функціональних особливостей певного виду культури, тобто з орієнтацією на її зовнішній аспект, або через сукупність конструктів структури особистості, які утворюють її внутрішній контур. Прикладом функціонального підходу до визначення структурних компонентів є дослідження А. Й. Капської, яка в професійно-етичній культурі соціального працівника виокремлює: аксіологічний компонент (професійна культура як процес створення, збереження і засвоєння професійно-етичних цінностей), регулятивний компонент (професійна культура як система

професійно-етичних якостей, які є регулятором соціально-педагогічних відносин), нормативний компонент (професійна культура як сукупність професійних норм, відносин і стандартів поведінки), виховний компонент (професійна культура як чинник, що формує моральну культуру учасника професійної взаємодії) [153].

Найчастіше ж у дослідженнях зустрічається структурний підхід до визначення конструктів культури. Наприклад, І. І. Зарецька в структурі професійної культури виділяє два блоки: професійно-організаційний (знання, вміння, досвід, майстерність) і соціально-моральний (ціннісні орієнтації, морально-вольові якості, що визначають ставлення до предмета, процесу, суб'єктів, засобів і результатів діяльності) [129]. Позиція І. І. Зарецької стосовно значущості для професійної культури соціально-моральних якостей особистості підтримується й іншими дослідниками. Так, В. В. Тушева розглядає цінності як базовий компонент професійної культури майбутнього вчителя [373].

Л. С. Колмогорова виокремлює такі складові психологічної культури особистості: когнітивну (психологічну грамотність), процесуально-діяльнісну (психологічну компетентність), ціннісно-сміслову, рефлексивно-оцінну і культуротворчу [171, 172]. Під грамотністю Л. С. Колмогорова услід за Є. О. Климовим [160], Б. С. Гершунським [77], Б. С. Єрасовим [122] розуміє «необхідний мінімальний рівень і освіченості, і компетентності, і культури в цілому» [172, с. 12]. На нашу думку, певну когнітивну складову психологічної культури не доцільно ототожнювати з рівнем її розвитку. Можна погодитися з тим, що отримання знань із певного питання є першим етапом розвитку інших аспектів культури. Проте дослідниця говорить не лише про мінімальний рівень освіченості, а й про мінімальний рівень компетентності та культури в цілому.

Відрізняється від вищезрозглянутих структур різних видів культури структура психологічної культури, розроблена В. В. Семикіним [338]. Так, дослідник традиційно виокремлює у структурі психологічної культури когнітивний аспект (систему наукових психологічних знань про людину і соціальну взаємодію людей, уявлень про свій внутрішній психічний світ та особистісно-індивідуальні якості, розвинений соціальний інтелект тощо),

ціннісно-смісловий аспект (соціальні норми, цінності і ставлення до них, інтерес до людей, толерантність, гуманність тощо) та вносить до структури психологічної культури рефлексивний компонент, поєднуючи його, щоправда, з перцептивним (спостережливість, уважність до людей, психологічна прозорливість тощо). Проте далі дослідник йде новаторським шляхом і виділяє: афективний компонент (чуйність до людей, розвинена емпатія та вміння співпереживати, багатство і дієвість переживань, емоційна стабільність, тощо), вольовий компонент (самоконтроль, витримка, наполегливість у ствердженні етичних цінностей і відстоюванні етичних принципів, надійність тощо), регулятивний компонент (адаптивність, вміння довільної саморегуляції поведінки і діяльності, сумлінність, етична саморегуляція тощо), комунікативний компонент (вміння спілкуватися з різними людьми, адекватно сприймати і передавати інформацію тощо); підсистему досвіду соціальної взаємодії (установки і стереотипи культурної поведінки, соціальна активність, терплячість до людей, ввічливість, інтелігентність тощо). На думку дослідника, ціннісно-смісловий компонент є стрижневим, інтегруючим у такому багатовимірному психологічному утворенні, як психологічна культура [338, с. 90–91]. До речі, незважаючи на те, що в розглянутій структурі психологічної культури комунікативний компонент займає окремо відведене місце, рефлексивно-перцептивний та афективний аспекти стосуються безпосередньо культури спілкування.

Л. Д. Дьоміна [97] та Н. А. Лужбіна [221] розглядають психологічну культуру як системне утворення, компонентами якого є такі: когнітивний, ціннісно-смісловий, рефлексивний, поведінковий, а також креативний. Зміст останнього компонента, який на відміну від перших чотирьох не зустрічався у вищезгадуваних структурах, полягає в культурозасвоєнні та культуротворчості в процесі одержання знань і готовності практичного застосування цих знань у майбутньому. При подібному тлумаченні змісту креативного аспекту психологічної культури беззаперечною стає його подібність до культуротворчого компонента психологічної культури, виокремленого Л. С. Колмогоровою [172].

В. М. Аллахвердов поряд із попередньо розглянутими компонентами виокремлює «психологічну проникливість» як певну складову психологічної культури і зауважує, що «відсутність психологічної проникливості – це відсутність ефективного інструмента в побудові власної поведінки» [15, с. 53].

Структура професійної психологічної культури також базується на загальновизнаних структурних елементах, властивих родовим щодо неї видам культури. Так, О. В. Єрьомкіна психологічну культуру вчителя розглядає в єдності мотиваційно-ціннісних (сміслових), когнітивних, рефлексивних та поведінкових сфер особистості педагога [123]. В. П. Вовк до складових психологічної культури вчителя відносить психологічні знання, вміння й навички, професійні здібності, психологічні якості, психологічну компетентність [67]. Викликає питання дублювання дослідницею в структурі психологічної культури вчителя таких структурних компонентів, як психологічні знання / вміння і психологічна компетентність, до складу якої, найчастіше, включають ту саму сукупність знань та вмінь у певній сфері діяльності.

Зупинимося на структурних характеристиках безпосередньо культури професійного спілкування.

За О. М. Корніякою, комунікативна культура – це складно організоване особистісне утворення, змістовна структура якого містить «мотиваційний, пізнавальний, поведінковий (операційний) і вольовий компоненти, в ієрархії яких ключова роль належить мотиваційному компоненту» [180, с. 34]. Нагадаємо, що пізнавальний та операційний аспекти виокремлюються Л. Н. Коган [166] у структурі культури, Л. С. Колмогоровою [172] – в структурі загальнолюдської культури, Л. Д. Дьоміною [97] та Н. А. Лужбіною [221] – в структурі психологічної культури. Вольовий компонент виділяється В. В. Семикіним [338] у структурі психологічної культури. Змістом мотиваційного аспекту комунікативної культури, за О. М. Корніякою [179], є потребово-мотиваційні утворення, морально-комунікативні якості, моральні уявлення та спрямованість особистості (на своє «Я», на спілкування і на справу).

Структура комунікативної культури, розроблена Н. О. Мітровою, містить три компоненти: когнітивно-мотиваційний, діяльнісний і риторичний [245]. І хоча викликає сумніви доцільність поєднання когнітивного та мотиваційного компонентів, беззаперечною науковою новизною дослідження Н. О. Мітрової є включення до структури комунікативної культури риторичного аспекту (правильність, нормативність мови, доброзичливий тон, доречний темп, правильна інтонація пропозицій, додержання логічних пауз і наголосів, доречне використання виразних засобів мовлення тощо).

Модель ціннісно-комунікативної культури особистості, розроблена Т. В. Самоходкіною, містить когнітивно-оцінний, емоційно-мотиваційний, особистісно-смісловий та діяльнісно-прогностичний компоненти [333]. Специфічними особливостями цієї структури є авторські рішення щодо компонування певних аспектів комунікативної культури (когнітивно-оцінного, емоційно-мотиваційного компонентів), а також поява особистісно-сміслового компонента, до змісту якого входять пошук, усвідомлення і прийняття суб'єктом спілкування особистісного сенсу цінності «універсальне спілкування». Також дослідниця підкреслює вагомість у структурі ціннісно-комунікативної культури поряд із діяльнісним прогностичного компонента, що відображає регуляцію і прогнозування суб'єктом власної дії на основі усвідомленого особистісного сенсу цінності «універсальне спілкування» [333].

Культура ділового спілкування, на думку М. М. Калашникова, вміщує елементи, характерні для всіх різновидів культури, а саме: когнітивну (професійні знання, переконання), емоційно-оцінну (етичні норми і правила) та діяльнісну (комунікативна компетентність) складові [147, с. 11]. Нагадаємо, що когнітивна складова виокремлюється М. М. Кузьміновим [196] у структурі професійної культури, О. В. Єрьомкіною [123], В. П. Вовк [67] – у структурі професійної психологічної культури. Аналоги емоційно-оцінного компонента виокремлюють І. І. Зарецька [129], А. Й. Капська [153], М. М. Кузьмінов [196], В. В. Тушева [373] у структурі професійної культури, О. В. Єрьомкіна [123] – у структурі професійної психологічної культури. Діяльнісний аспект є складовою структури

професійної культури, за М. М. Кузьміновим [196], складовою професійної психологічної культури, – за О. В. Єрьомкіною [123], В. П. Вовк [67].

Переважно подібні структурні елементи має структура комунікативної культури майбутнього вчителя, розроблена Є. О. Шишовою і представлена «сукупністю потребово-мотиваційного, особистісного, рефлексивного, практико-дієвого компонентів» [446, с. 6]. Проте потребує уточнення змісту особистісний компонент, раніше не представлений у структурі професійної культури, професійної психологічної культури та культури професійного спілкування. Під особистісним компонентом комунікативної культури дослідниця розуміє особистісні характеристики вчителя як суб'єкта ефективного педагогічного спілкування: комунікабельність, емпатійність, чуйність, діловитість тощо.

М. О. Лазарєв до переліку аспектів структури комунікативної культури педагога, виділених Є. О. Шишовою, додає когнітивний і визначає такі складові: гуманістично спрямовану творчу мотивацію діяльності (любов до людей, доброзичливість, креативний підхід тощо), комунікативно-творчі здібності (інтелектуально-логічні та емоційно-евристичні), характер і результативність спілкування в конкретній діяльності (адекватність дій та поведінки тощо), знання основ теорії професійного спілкування (сутність, функції, структура, стилі спілкування тощо) [204, с. 58–59].

В. П. Сморгкова [352] в комунікативній культурі соціального педагога виокремлює етико-аксіологічну, процесуально-діяльнісну та інформаційно-семіотичну підсистеми. Отже, в структурі комунікативної культури соціального педагога, за В. П. Сморгковою [352], з'являється специфічний інформаційно-семіотичний компонент, під яким дослідниця розуміє соціальний інтелект та семіотичну компетентність. Змістовні аналоги процесуально-діяльнісного та етико-аксіологічного компонентів виокремлюються іншими дослідниками і в структурі професійної культури, і в структурі професійної психологічної культури.

Таким чином, аналіз структури професійної культури, професійної психологічної культури та культури професійного спілкування дозволив нам

констатувати, що професійна культура, професійна психологічна культура та культура професійного спілкування мають переважно аналогічні структурні особливості. Когнітивний, операційний та особистісний компоненти визначаються як базові для структури професійної культури, професійної психологічної культури і культури професійного спілкування. Структура кожного підпорядкованого виду культури є деталізованим варіантом структури родового виду культури. Цим пояснюється більша варіативність структурних компонентів культури професійного спілкування фахівця, що відбиває специфіку його професійного спілкування.

Проаналізуємо рівні культури професійного спілкування, враховуючи, що культура професійного спілкування є інваріантом професійної психологічної культури як інваріанта професійної культури.

У певних дослідженнях визначення рівнів культури базується на чіткій диференціації культури соціуму та культури людини. Так, у соціологічних дослідженнях прийнято виділяти чотири рівні культури: загальнолюдську культуру, культуру суспільства, субкультуру та індивідуальну культуру [271]. При цьому вважається, що вищий рівень культури включає культури нижчого рівня, а також свій компонент, що вміщує елементи, необов'язкові для культур нижчого рівня. Ми не зупиняємося на визначенні цих «рівнів» культури, адже зміст та відмінності загальнолюдської культури, культури суспільства, субкультури та індивідуальної культури ми проаналізували при характеристиці відповідно культури мегасистем, культури макросистем, культури мікросистем та культури особистості. Крім того, нам видається неправомірним пов'язувати ці культури з її рівнями. Рівень повинен засвідчувати певний ступінь розвитку того чи іншого явища. Зрозуміло, що індивідуальна культура не є найнижчим рівнем розвитку щодо загальнолюдської культури, культури суспільства, субкультури, адже є привласненим варіантом родових щодо неї культур.

До речі, з метою диференціації культури мегасистеми як об'єктивного явища від культури макросистеми, культури мікросистеми та культури особистості як привласнених варіантів родових щодо них культур застосовують

поняття «культурність», під якою розуміють: 1) якість людини (соціальної групи), що характеризує здатність людини до оброблення, оформлення, облагороджування, одухотворення навколишнього середовища і самої себе [26]; 2) якість людини (соціальної групи), що характеризує реальну наявність і міру втілення в її життя ціннісних смислів [222]; 3) міру оволодіння людиною або соціальною групою духовним досвідом, накопиченим людством [73]. Культурність в останньому значенні, з одного боку, безпосередньо стосується рівневих характеристик розвитку культури, а з другого – потребує додаткового шкалування.

В. В. Селіванов виокремлює три рівні розвитку культури та культурності: 1) вітальний – прагнення до ситості, плотської насолоди життям, а отже, і до кар'єри, збагачення як засобів досягнення вибраних цілей; 2) рівень самореалізації, пов'язаний із байдужістю до ситості, але з прагненням до активного духовного життя через саморозкриття себе в спорті, науці, мистецтві тощо; 3) елітарна культура, що складається з безперервної творчості людини в усіх сферах її буття, але при цьому людина дуже тонко помічає особливості того людського середовища, з яким вона себе ідентифікує, в яке вона занурена [336].

У ряді досліджень сама культура розглядається як певний рівень розвитку сутнісних сил людства або людини. Так, Ж. С. Позднякова, додержуючись позицій В. М. Полонського, визначає культуру як «рівень, ступінь розвитку, досягнутий в якій-небудь галузі знання або діяльності» [298, с. 82]. За Б. С. Гершунським, «сходження» суспільства взагалі та людини зокрема до все більш високих результатів відбувається за загальною схемою: «грамотність – освіченість – професійна компетентність – культура – менталітет» [77]. Фактично дотримуючись цієї концепції, О. В. Шевцова вважає, що міра володіння професійною культурою виражається в кваліфікації та кваліфікаційному розряді. При цьому дослідниця розрізняє формальну й реальну кваліфікацію: перша передбачає необхідні для даної професії теоретичні знання, а друга – практичні навички й уміння, професійний досвід [441].

Поширеними є періодизації професійного розвитку фахівця, що базуються на досягненні особистістю рівня професіоналізму. Наприклад, Є. О. Климовим

розроблена періодизація розвитку особистості фахівця, яка містить: 1) фазу оптації (період вибору професії в навчально-професійному закладі); 2) фазу адаптації (входження в професію й звикання до неї); 3) фазу інтерналу (набуття професійного досвіду); 4) фазу майстерності (кваліфіковане виконання трудової діяльності); 5) фазу авторитету (досягнення професіоналом високої кваліфікації); 6) фазу наставництва (передавання професіоналом свого досвіду) [161].

А. К. Маркова, враховуючи етапи професіогенезу особистості, виокремлює такі рівні професіоналізму: 1) допрофесіоналізм (етап первинного ознайомлення з професією); 2) професіоналізм (етапи адаптації до професії, самоактуалізації в професії, вільного володіння професією у формі майстерності); 3) суперпрофесіоналізм (етапи вільного володіння професією у формі творчості, оволодіння низкою близькоспоріднених професій, творчого самопроекування себе як особистості); 4) непрофесіоналізм (виконання праці за професійно деформованими нормами й деформацією особистості); 5) післяпрофесіоналізм (зумовлює завершення професійної діяльності) [231].

Процес розвитку професіоналізму зумовлюється підвищенням рівня професійної підготовки, поліпшенням професійно значущих якостей суб'єкта, розвитком мотиваційної сфери, зміною його професійної ролі, внутрішнього ставлення до праці тощо. З переходом від одного рівня професіоналізму до іншого змінюється й професійна культура фахівця. Відповідно визначені фази та рівні можуть бути застосовані при оцінці рівнів професійної культури взагалі та культури професійного спілкування зокрема.

Концепція Б. С. Гершунського знайшла своє відображення і у працях психологів. Так, Л. С. Колмогорова, як було показано вище, розглядає означені ланки розвитку у якості і аспектів, і рівнів психологічної культури [171, 172]. В. В. Семикін також пропонує психологічну грамотність та психологічну компетентність розглядати не у якості складових, а у якості рівнів психологічної культури [338, с. 90]. У генезисі психологічної культури В. В. Семикін пропонує виділяти три основних рівні: 1) психологічну грамотність (комплекс психологічних знань і умінь); 2) психологічну компетентність (ефективність

поведінки, діяльності чи соціальної взаємодії з людьми); 3) зрілу психологічну культуру (розвинений механізм особистісної саморегуляції, яка забезпечує ефективну, безпечну, гуманну взаємодію з людьми) [338, с. 90]. Відзначимо, що позиція В. В. Семикіна збігається з поглядами Є. О. Климова, який уводить поняття психологічної грамотності як певного рівня психологічної культури і виділяє в ній такі складові: «духовну спрямованість мислення, інтерес до сторонньої людини, володіння елементами психологічного пізнання» [160, с. 310].

Г. С. Абібулаєва розглядає комунікативну компетентність як рівень сформованості комунікативної культури [4]. При такому підході до визначення рівнів культури на певних рівнях розвитку культури відбувається ототожнення нерівнозначних за значенням понять «культура», «грамотність», «компетентність» тощо.

У більшості досліджень під час вивчення культури професійного спілкування виокремлюються високий, середній та низький рівні [95, 317]. Змістовна характеристика кожного рівня культури відображає безпосередньо предмет дослідження (вид культури), а також концептуальні позиції дослідника. Так, О. А. Давидовою виокремлюються три рівні культури ділового спілкування: 1) початковий рівень («мотиваційно-когнітивний»); 2) середній рівень («психологічний»); 3) високий рівень («комунікативно-етичний») [95]. Показово, що дослідниця співвідносить їх зі структурними аспектами, визначаючи таким чином і послідовність формування культури професійного спілкування. О. О. Рембач визначає такі рівні сформованості культури професійного спілкування: 1) високий (творчий); 2) середній (репродуктивний); 3) низький (інтуїтивний) [317].

Нестандартним є підхід до визначення рівнів комунікативної культури, застосований В. П. Сморгачовою. Дослідниця в структурі комунікативної культури визначає такі системні рівні: 1) інтуїтивно-емпіричний (відрізняється несформованістю всіх компонентів комунікативної культури, комунікативна взаємодія здійснюється інтуїтивно, на основі допрофесійного досвіду комунікативної взаємодії); 2) репродуктивно-прагматичний (передбачає

невпевнену орієнтацію суб'єкта спілкування на етико-комунікативні цінності й виразну комунікативну орієнтацію – на особистий успіх, результат); 3) продуктивно-ціннісний (характеризує спрямованість особистості на категорії професійної відповідальності та свободи як форми прояву моральності); 4) творчо-імперативний (відповідає орієнтації особистості в комунікативній взаємодії на імперативі справедливості, професійного обов'язку) [352].

Отже, аналіз рівневих особливостей професійної культури, професійної психологічної культури та культури професійного спілкування дозволяє констатувати, що в ряді досліджень професійна культура та культура професійного спілкування розглядаються як певний рівень розвитку сутнісних сил професійної групи або фахівця. Періодизації професійного розвитку фахівця, що базуються на досягненні особистістю рівня професіоналізму, можуть бути застосовані при визначенні рівнів професійної культури взагалі та культури професійного спілкування зокрема. В більшості досліджень під час вивчення професійної культури, професійної психологічної культури та культури професійного спілкування виокремлюються високий, середній та низький рівні.

Таким чином, на основі вищевикладеного можна зробити такі висновки. По-перше, професійне спілкування – це різновид ділового спілкування, спрямований на досягнення цілей професійної діяльності фахівця через реалізацію комплексу відповідних комунікативних функцій з пізнання інших суб'єктів спілкування, обміну інформацією з ними, організації офіційно регламентованої взаємодії в умовах досить чітких динамічних характеристик початку, розвитку та закінчення процесу. По-друге, культура професійного спілкування як інваріант професійної психологічної культури в широкому розумінні поняття являє собою якісні характеристики спілкування професійної групи, що формуються в процесі професіогенезу і зумовлюють ефективну реалізацію професійних функцій та обов'язків її членів. Культура професійного спілкування як інваріант професійної психологічної культури у вузькому розумінні поняття являє собою комплексне динамічне психологічне утворення, що визначає здатність до ефективного спілкування в контексті професійної діяльності фахівця як умови його

професійного розвитку та самореалізації. По-третє, професійна культура, професійна психологічна культура та культура професійного мають функціональну подібність. Когнітивна, інформаційна, регулятивна та ціннісно-орієнтаційна є провідними функціями культури спілкування. По-четверте, професійна культура, професійна психологічна культура та культура професійного спілкування мають переважно аналогічні структурні особливості. Когнітивний, операційний та особистісний компоненти є базовими у структурі культури професійного спілкування. По-п'яте, визначення рівнів культури професійного спілкування базуються на досягненні особистістю рівня професіоналізму і найчастіше диференціюються на високий, середній та низький.

Висновки до розділу 1

1. За критерієм суб'єкта культури виокремлюють такі види культур: 1) культура соціальної мегасистеми (цивілізації, крупні міждержавні об'єднання, єдині системи світового значення тощо); 2) культура соціальної макросистеми (общини, племена, держави різного типу тощо); 3) культура соціальної мікросистеми (сім'ї, професійні групи, партії); 4) культура особистості. Підходи до вивчення культури співвідносяться з означеними видами культури. Психологічні дослідження переважно пов'язані з культурою мікросистем та культурою особистості, що вимагає застосування дидактичного, діяльнісного, компетентнісного підходів при вивченні культури мікросистеми й акмеологічного та особистісного підходів при вивченні культури особистості.

2. Професійна культура як культура мікросистеми – це якісні характеристики діяльності професійної групи, що формуються в процесі професіогенезу і забезпечують ефективну реалізацію професійних функцій та обов'язків її членів. Професійна культура як культура особистості – це комплексне динамічне психологічне утворення, що зумовлює високі якісні показники професійно-особистісного зростання та самореалізації суб'єкта професійної діяльності.

3. Професійна психологічна культура є інваріантом професійної культури як культури мікросистеми та являє собою якісні характеристики психологічних компонентів професійної діяльності, що ґрунтуються на цілеспрямованій психологічній підготовці фахівців як передумові ефективної реалізації професійних функцій та обов'язків членів професійної групи. Професійна психологічна культура є інваріантом професійної культури як культури особистості та являє собою 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.

4. Підходами до вивчення професійного спілкування є такі: 1) цільовий – професійне спілкування тлумачиться з позицій його цільового призначення; 2) функціональний – професійне спілкування визначається через притаманні йому функції; 3) структурний – професійне спілкування визначається через характеристику структурних аспектів, що його утворюють; 4) етапний – професійне спілкування розглядається як послідовність певних етапів, що забезпечують його ефективну реалізацію; 5) видовий – характеризує певний вид професійного спілкування. 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 з пізнання інших суб'єктів спілкування (колеґ чи відвідувачів-клієнтів), обміну інформацією з ними, організації офіційно регламентованої взаємодії в умовах досить чітких динамічних характеристик початку, розвитку та закінчення процесу.

5. Культура спілкування є інваріантом загальної культури, а культура професійного спілкування – інваріантом професійної психологічної культури як культури мікросистеми та культури особистості. Культура професійного спілкування як культура мікросистеми є інваріантом професійної психологічної культури у 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. Культура професійного спілкування в широкому значенні екстеріоризує культуру професійного спілкування у вузькому значенні.

6. Професійна культура, професійна психологічна культура, культура професійного спілкування мають функціональну подібність. Когнітивна, інформаційна, регулятивна та ціннісно-орієнтаційна є провідними функціями культури професійного спілкування. Професійна культура, професійна психологічна культура та культура професійного спілкування мають переважно ідентичні структурні особливості. Когнітивний, операційний та особистісний компоненти є базовими для структури культури професійного спілкування. Психологічна грамотність як комплекс психологічних знань і умінь та психологічна компетентність, яка виявляється в ефективності поведінки, діяльності чи соціальної взаємодії з людьми, розглядається і в якості складових, і в якості рівнів у генезисі психологічної культури.

7. Професійна культура та культура професійного спілкування розглядаються як певний рівень розвитку сутнісних сил професійної групи або фахівця. Періодизації професійного розвитку фахівця, що базуються на досягненні особистістю рівня професіоналізму, можуть бути застосовані при визначенні рівнів професійної культури взагалі та культури професійного спілкування зокрема. У більшості досліджень під час вивчення професійної культури, професійної психологічної культури та культури професійного спілкування виокремлюються високий, середній та низький рівні.

РОЗДІЛ 2.

КУЛЬТУРА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ ЯК ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНОЇ ПРОФЕСІЇ

У другому розділі дисертаційного дослідження 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.

2.1. Професійна культура та професійна психологічна культури як чинники успішності державних службовців у професійній діяльності

Вивчення культури професійного спілкування державних службовців потребує чіткого визначення кола осіб, які належать до цієї професійної групи, а також специфіки їх професійної діяльності.

У спеціальній літературі поняття «державний службовець» розглядається як у широкому, так і вузькому значенні. У широкому розумінні державним службовцем визнають особу, яка в порядку, встановленому правовим актом, займає посаду в державній організації – органі державної влади, на підприємстві, в установі, організації тощо, засновником яких є держава [32]. Відповідно до цього підходу за критерієм владних повноважень, які закріплюються як у законодавчих актах, так і в інших правових документах (положеннях, статутах, рішеннях тощо), виокремлюються такі види державних службовців:

- допоміжний (технічний) персонал (державні службовці, діяльність яких пов'язана з виконанням матеріально-технічних дій, що не тягнуть за собою юридичних наслідків: секретарі, діловоди, архіваріуси, лаборанти, стенографісти та ін.);
- спеціалісти (державні службовці, які мають професійні знання в окремих галузях і здійснюють професійну діяльність, що не пов'язана з керівною

діяльністю й не породжує юридичних наслідків: лікарі, вчені, агрономи, юрисконсультанти та ін.);

- посадові особи (державні службовці, на яких покладено здійснення організаційно-розпорядчих і контрольних-дорадчих функцій, що завжди тягне за собою юридичні наслідки);

- представники адміністративної влади (державні службовці, наділені правом застосовувати адміністративний примус або адміністративні стягнення за адміністративні правопорушення і чий дії поширено на осіб, їм не підпорядкованих: працівники міліції, державних інспекцій, державної контрольної-ревізійної служби та ін.) [32].

У більш вузькому розумінні державними службовцями називають осіб, які перебувають на публічній службі. Публічна служба – це професійна діяльність осіб, які на ній перебувають, що здійснюється на основі Конституції, законів та інших нормативно-правових актів, за змістом полягає у виконанні завдань і функцій держави (органів державної влади та органів місцевого самоврядування), оплачується з державних коштів (із державного або місцевих бюджетів) [428]. Визначення публічної служби на законодавчому рівні міститься в статті 3 Кодексу адміністративного судочинства: «Публічна служба – діяльність на державних політичних посадах, професійна діяльність суддів, прокурорів, військова служба, альтернативна (невійськова) служба, дипломатична служба, інша державна служба, служба в органах влади Автономної Республіки Крим, органах місцевого самоврядування» [3]. Таким чином, до публічної служби відносять *державну службу та службу в органах місцевого самоврядування*. Відповідно публічними службовцями можуть вважатися особи, які виконують функції держави та місцевого самоврядування (останні дві категорії осіб представлені у вищенаведеній класифікації).

У найбільш вузькому значенні поняття «державний службовець» – це професійний працівник органів державної влади. На законодавчому рівні поняття «державний службовець» у вузькому розумінні закріплене в статті 1 Закону України «Про державну службу»: «Державний службовець – це громадянин

України, який займає посаду державної служби в органі державної влади, іншому державному органі, його апараті (секретаріаті), 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, а також дотримується принципів державної служби» [1]. Таким чином, основними ознаками державного службовця є: 1) посада в державних органах та їх апараті; 2) професійна діяльність із практичного виконання завдань і функцій держави; 3) отримання за це заробітної плати за рахунок державних коштів. Саме у вузькому значенні ми використовуватимемо поняття «державний службовець» надалі.

У «Рекомендаціях щодо вивчення ділових і професійних якостей кандидатів на заміщення вакантних посад державних службовців» відзначається, що державні службовці – це специфічна соціально-професійна група, яка займає своє особливе місце в системі суспільного поділу праці [116]. У тому самому джерелі пропонується розглядати групу державних службовців як вторинну «метапрофесію», що складається із представників багатьох «первинних» професій (економістів, юристів, інженерів, педагогів, психологів, соціологів, соціальних працівників, агрономів тощо), на основі формування в них певних «інтегральних» професійних рис, притаманних діяльності державних службовців [116]. У межах загальної соціально-професійної групи державних службовців виділяють також окремі спеціалізації [467].

За Х. В. Плещан [295], метою професійної діяльності фахівця будь-якої сфери є «досягнення успішності як своєрідного показника реалізованості конкретних цілей, планів, стратегій поведінки» [295, с. 122]. Успішність державного службовця в професійній діяльності – це досягнення позитивного, значущого результату в публічній, професійній, політично неупередженій діяльності із практичного виконання завдань і функцій держави. При цьому при визначенні успішності як характеристики професійної діяльності дуже важливими є не тільки її результативність та ефективність, але й власна позитивна оцінка, задоволеність процесом та результатом суб'єкта професійної діяльності.

Зовнішніми чинниками успішності особистості в професійній діяльності є ергономічність робочого місця, умови праці, зокрема соціальна захищеність суб'єкта праці, рівень заробітної плати тощо [100]. До внутрішніх чинників успішності особистості в професійній діяльності відносять: систему конструктивних мотивів професійної діяльності, володіння спеціальними знаннями, уміннями, наявність професійно-важливих якостей особистості тощо [433, 482], фактично говорячи про професійну культуру особистості. У працях Н. Г. Багдасар'ян [19], О. Я. Окіс [277], Л. П. Чорної [434] та ін. професійна культура визначається як один із провідних чинників професійної успішності особистості.

Розглянемо особливості професійної культури державних службовців. Професійна культура державних службовців (аналогічно професійній культурі будь-якої іншої професійної групи) може бути розглянута у широкому та вузькому тлумаченнях поняття. Під час вивчення професійної культури державних службовців у широкому розумінні ми використовуємо (інтегруємо) ідеї діяльнісного, дидактичного та компетентнісного підходів.

Діяльнісний підхід до професійної культури акцентує увагу на засобах і способах, які формують суб'єктність людини за допомогою залучення її до професійної діяльності. Тут професійна культура виражає якісну сторону всієї людської діяльності, реалізацію своєї суті. За С. В. Алієвою, професійна культура державних службовців із точки зору діяльнісного підходу являє собою спосіб професійної групової діяльності, результат якої має високу соціальну значущість [14]. Проте подібне визначення може бути використане щодо професійної культури будь-яких фахівців: педагогів, юристів, журналістів тощо. Конкретизація поняття «професійна культура державного службовця» повинна враховувати специфіку професійної діяльності чиновників [278].

Діяльність державних службовців є особливим видом діяльності, що являє собою сукупність способів, засобів, прийомів, операцій цілеспрямованого забезпечення повноважень державних органів, що ґрунтуються на професійних знаннях, уміннях та навичках [405]. Загальновизнаною в психології є структура

активності взагалі та діяльності зокрема, що вміщує: 1) цільову основу; 2) мотиваційну основу; 3) інструментальну основу [347, с. 319]. Використовуючи наведену структуру діяльності, проаналізуємо специфіку діяльності державних службовців.

Мета є найважливішою складовою діяльності – визначенням її призначення. Власне задля певних досягнень і здійснюється діяльність. Мета професійної діяльності державних службовців полягає в забезпеченні розвитку різних сторін життєдіяльності суспільства через реалізацію державних пріоритетів (цілей і завдань держави) шляхом виконання професійних обов'язків в органах державної влади [341]. Як зазначає В. А. Мальцев, «... головна функція державної служби, і в цьому її суть – служити суспільству (заради цього вона й створюється)» [227, с. 14]. При цьому, акцентуючи увагу на функціях служіння суспільству, не можна забувати про не менш важливу групу державотворчих функцій [148, 274].

За Б. Ф. Ломовим, регулювальним компонентом діяльності є «вектор мотив–мета» [215]. І. П. Лотова підкреслює, що аналіз мотиваційного компонента професійної кар'єри є надзвичайно важливим, оскільки професійна кар'єра державних службовців – особливий вид діяльності, при якому процес активності людини характеризується тим, що те, на що спрямований цей процес у цілому (її предмет), завжди збігається з тим об'єктивним, що спонукає суб'єкта до даної діяльності, тобто мотивом [218]. Зупинимось докладніше на мотивах професійної діяльності державних службовців.

Мотиваційна складова діяльності державних службовців передбачає розгляд як рівня їх мотивації, так і змісту мотивації і ціннісних орієнтацій, які є основною рушійною силою, що спонукає людину здійснювати свої професійні обов'язки на високому рівні. Г. І. Марасанов [228] окремим аспектом вивчення професійної культури керівника вважає змістовну спрямованість особистісно значущих та прийнятих у конкретному корпоративному середовищі цільових діяльнісних цінностей. Сюди, за даними дослідника, можуть бути віднесені такі, деколи, слабоусвідомлювані інтенції в діяльності керівника, як: 1) влада; 2) гроші; 3) прагнення бути причетним до тих, хто суб'єктивно сприймається як еліта;

4) завоювання можливості для реалізації власних професійних проєктів та ідей; 5) кар'єра, 6) відданість (сильного лідера); 7) стабільність власного становища; 8) інерція (звичка) [228]. Означені цінності відображені і в професійних мотивах державних службовців.

Теоретично перше місце серед мотивів діяльності державних службовців повинен посідати мотив «можливість зробити щось корисне для суспільства», друге – «можливість реалізувати себе». У той самий час серед факторів, що повинні спонукати державних службовців до ефективної професійної діяльності, повинна домінувати «особистісна самореалізація, професійна самореалізація» [154, 185]. Узагальнення результатів власних досліджень реальних мотивів діяльності державних службовців дозволило нам скласти таку ієрархічну структуру. Державних службовців мотивують до професійної діяльності: кар'єрне зростання, умови праці й заробітна плата, професійне становлення й визнання результатів роботи, прагнення реалізувати власні здібності та можливості, професійна стабільність, естетична насолода від праці [415]. Показово, що означені різновиди мотивів тісно пов'язані з певними рівнями потреб за А. Маслоу [233].

Описані результати збігаються з результатами дослідження мотивів професійної діяльності державних службовців, здійсненого І. П. Лотовою [219]. Авторка стверджує, що домінуючими мотивами професійної діяльності державних службовців є такі: гарантія постійної роботи, стабільність положення, прагнення реалізувати себе в професійній діяльності, забезпечення стійкої перспективи для подальшого зростання. Визначені характеристики мотиваційно-сислової сфери, їх орієнтація на певні види діяльності та вчинки дозволили дослідниці виділити кілька професійних типів держслужбовців: 1) адаптивний; 2) кар'єрний; 3) професійний; 4) соціально-політичний [219].

У праці М. Ю. Бояркіна визначено типи державних службовців з урахуванням їх провідної професійної мотивації та ціннісних пріоритетів: 1) «службовець за покликанням»: внутрішньомотивований, енергійний, відповідальний, упевнений у собі ентузіаст, прагне до «самореалізації», не

втрачаючи цінності «відкритості почуттів»; 2) «службовець заради привілеїв»: зовні мотивований, зорієнтований на думку оточуючих, схильний до конформізму, обережний, не схильний до новаторства, домінуюча цінність – «групове самозбереження»; 3) «службовець-виконавець»: амотивований, в роботі виявляє відсталість, репродуктивність, недовіру, домінуюча цінність – «індивідуальне самозбереження» [50]. Аналіз ефективності професійної діяльності представників зазначених типів засвідчив, що найбільш ефективним є «службовець за покликанням», який має найвищий рівень управлінського і лідерського потенціалу, інтелектуальної ефективності й благополуччя.

Інструментальна основа діяльності державних службовців вміщує: знання, вміння, навички. За В. Г. Ігнатовим, професійна діяльність державних службовців вимагає як здатності ухвалювати рішення, брати відповідальність на себе, проявляти ініціативу, впливати на інших, спонукати, переконувати, навіювати, вимагати, так і здатності виконувати рішення, підпорядковуватися, долати перешкоди на шляху до мети, додержуватися дисципліни [139].

О. Ф. Мельников у структурі знань державних службовців різних рівнів виділяє три частини, що характеризують професійні знання державних службовців із питань: 1) техніки та технології діяльності державного службовця; 2) соціального управління, вміння спілкуватися, взаємодіяти з людьми, стимулювати трудову активність; техніки і технології оброблення інформації; 3) економіки, організації діяльності, планування й управління, суспільних наук, психології, права і т. ін., тобто так званих «концептуальних» знань (такими в управлінні вважають методологічні знання, вміння аналізувати, узагальнювати, виявляти закономірності тощо) [238]. Співвідношення між трьома частинами професійних знань державних службовців змінюється в процесі просування людини за ієрархією управління.

Визначення професійних умінь та навичок державних службовців потребує врахування специфіки їх діяльності [404]. Водночас загальнонеобхідними державним службовцям різних ланок державного управління є наступні вміння та навички: 1) прислухатися до думки співробітників; 2) розмовляти з відвідувачами;

3) проводити наради; 4) вести службові переговори по телефону; 5) приймати та реалізовувати поточні управлінські рішення; 6) освоювати досвід інших структур; 7) організовувати особисту працю, планувати роботу; 8) працювати зі службовою документацією; 9) ставити та досягати конкретні цілі; 10) контролювати процес виконання рішень; 10) працювати в команді; 11) аналізувати інформацію тощо [270, с. 12].

І. Є. Єліною на основі аналізу структури діяльності виділено два типи державних службовців: 1) консервативний; 2) інноваційний [120]. Суб'єкти, які мають змінну структуру діяльності, належать до «інноваційного» типу державних службовців, тобто є фахівцями, без яких неможливе проведення змін у професійній діяльності відповідно до вимог процесу розвитку організації. Суб'єкти, які мають стабільну структуру діяльності, є «консерваторами», тобто фахівцями, які припускають лише одну послідовність виконання дій.

Відповідно до специфіки професійної діяльності державних службовців їх професійна культура може бути визначена «як міра та якість професійної діяльності фахівців із реалізації державних пріоритетів шляхом виконання посадових обов'язків в органах державної влади, що детермінується їх ціннісними орієнтаціями і професійними морально-етичними установками» [396, с. 672–673]. Виходячи з діяльнісного підходу, під час оцінювання та розвитку професійної культури державних службовців повинні враховуватися мотиваційний та інструментальний аспекти, що забезпечують реалізацію мети їх професійної діяльності, а саме: 1) система мотивів професійної діяльності державних службовців, 2) показники конкретних професійних знань, умінь, навичок державних службовців, що відповідають основним та специфічним функціям державної служби [130].

Професійна культура державного службовця з точки зору *дидактичного підходу* являє собою систему прийомів і способів передавання професійного досвіду державної служби від фахівців із вищим рівнем розвитку професійної культури взагалі чи її окремих аспектів зокрема фахівцям з її нижчими показниками. Це набуває особливого значення в сучасних умовах модернізації

державної служби, що, за В. Р. Міляєвою, «вимагає від працівників державної служби вміння бути авторитетним, витримувати тиск додаткової відповідальності, а також постійно вдосконалюватися відповідно до динамічного суспільного розвитку» [252, с. 273].

І. М. Модель визначає професійну культуру муніципального депутата як категорію, «що характеризує ступінь оволодіння професійною групою, її представниками специфічним видом трудової діяльності в будь-якій сфері суспільного виробництва. У цій якості професійна культура є мірою і способом формування та реалізації соціальних сил суб'єкта діяльності» [255, с. 31]. З ним погоджується і О. Ю. Скудна, яка тлумачить професійну культуру державного службовця як «міру та спосіб реалізації його духовних та професійних якостей в процесі трудової діяльності, відображені в результатах цієї діяльності» [348, с. 14]. Принципово важливою є позиція авторів про безальтернативність ролі соціальних інститутів у виробленні критеріїв та норм оцінювання професійної культури, а також цілеспрямованого керування її розвитком.

Із позицій дидактичного підходу показниками розвитку професійної культури державного службовця є володіння прийомами та способами набуття професійних знань, умінь, навичок, оволодіння новими технологіями, підвищення кваліфікації, здатність самостійно вчитися тощо.

Аналіз професійної культури державних службовців із точки зору *компетентнісного підходу* потребує деяких концептуальних уточнень.

Усередині компетентнісного підходу виділяють два базові поняття: «компетенцію» і «компетентність». Аналіз наведених визначень дозволяє стверджувати про невизначеність співвідношення понять «компетенція» та «компетентність». Так, в одних дослідженнях компетенції ототожнюються з компетентністю [170], у других – компетенція пов'язується з поняттям «потенційна активність» (готовність і прагнення до діяльності), а компетентність є близькою за значенням до категорії «реальна активність» (яку визначають успішність процесу і результат діяльності) [47], у третіх – компетенції трактуються як структурні складові компетентності [407].

За умови прийняття останньої теоретичної позиції профілі компетентності державних службовців мають таку структуру: ключові компетенції (компетенції надіндивідуального рівня, необхідні всім працівникам для успішної роботи на будь-якій посаді) [472], компетенції посади (характеристики, що є спільними для групи посад певного управлінського рівня і характеризують необхідні для працівника знання, вміння, навички) [473] та компетенції професійного завдання (характеристики, які стосуються специфіки роботи залежно від фахової спеціалізації і забезпечують спрямованість професійної діяльності на досягнення вимірюваних результатів) [480]. При цьому визначення ключових компетенцій та їх систем являє собою найбільший та найрізноманітніший розкид думок.

У ряді досліджень [65, 170, 252, 343, 407] у сфері державної служби описуються компетенції, що є необхідними державному службовцю будь-якого рівня чи посади. На думку В. Р. Міляєвої, поєднання певних компетенцій у профілі компетентності та використання їх як основи для кваліфікаційних вимог дає можливість забезпечити оптимальну відповідність індивідуальних характеристик кандидата при відборі на певну посаду [252, с. 274]. Така практика поширена за кордоном: в європейських країнах, Америці, Канаді і т. д. [442, 472].

В Україні Центром сприяння інституційному розвитку державної служби спільно з фахівцями Центру психології персоналу Комісії з питань державної служби Канади на базі Львівського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентіві України проводили дослідження, спрямовані на розроблення профілів компетентності для керівників державної служби. У результаті експерименту були виділені п'ять найбільш важливих психологічних складників (ключових компетенцій) професійної компетентності державних службовців групи посад «керівник»:

- основні види діяльності: орієнтація на результат, ініціатива, делегування, випереджальне планування роботи, управління ресурсами, здатність до саморегуляції, планування власного професійного розвитку та зростання, встановлення загальних пріоритетів;

- комунікація: здатність будувати зв'язки та відносини з людьми, дієвість, авторитетність та вплив, володіння технікою ведення переговорів, уміння зберігати контроль над емоціями в складних ситуаціях спілкування та ситуаціях фрустрації, демонстрація поваги до колег, застосування принципів демократії та партнерства, уміння працювати в команді, підтримувати робочі зв'язки;

- бачення майбутнього: стратегічна перспектива та цілеспрямованість, здатність до прогнозування, бачення та схвалення перспектив розвитку підрозділу державної служби;

- аналітичне мислення: вміння аналізувати та інтегрувати великі обсяги інформації, логічно міркувати, знаходити докази, давати пояснення;

- креативне мислення: використання творчих підходів та нових технологій у процесі прийняття управлінських рішень.

У дослідженні В. Р. Міляєвої [252] виділено ключові компетенції професійної компетентності державних службовців групи посад «спеціаліст», а саме: 1) комунікативні здібності; 2) бачення майбутнього; 3) аналітичне мислення; 4) стратегії діяльності; 5) креативне мислення. Авторкою зроблено висновки, що означені ключові компетенції є спільними для державних службовців групи посад «керівників» та «спеціалістів».

У першому розділі дисертаційного дослідження ми вже зупинялися на підходах, що ототожнюють або диференціюють поняття «професійна компетентність» і «професійна культура», та наголошували, що в структурі професійної культури спеціалістів будь-якого фаху традиційно виокремлюються три основні компоненти: мотиваційно-особистісний, когнітивний та інструментальний. Саме з когнітивним та інструментальним аспектами професійної культури ми співвідносимо професійну компетентність як сукупність знань, умінь, навичок, що є значущими для компетентного виконання роботи.

На думку Н. С. Сидоренко, компетентнісний зміст професійної культури персоналу полягає у визначенні поняття «професійна компетентність» не через традиційні знання, вміння, навички, а з урахуванням вимог до професійної культури державного службовця, засвідчуючи залежність рівня їх досягнення від

професійного досвіду [343, с. 114]. Крім того, компетентнісний підхід до професійної культури дозволяє визначити інваріанти професійної культури державних службовців на основі переліку їх компетенцій [461].

Так, за Н. С. Сидоренко, соціальна, професійна, комунікативна, психолого-педагогічна, професійно-педагогічна, управлінсько-комунікативна, регулятивно-емоційна, міжособистісна компетентності відповідають комунікативній культурі, культурі мови (мовлення), культурі спілкування (зокрема, у поєднанні з моральною та психологічною), моральній культурі спілкування, культурі творчого спілкування, етичній культурі спілкування, культурі стосунків [343, с. 114]. Зауважимо, що дослідниця зупиняється переважно на ключових компетенціях державних службовців. Професійна ж культура державних службовців співвідноситься також із компетенціями посади та компетенціями професійного завдання. За аналогією, політичні компетенції корелюють із політичною культурою державних службовців, загальноправові компетенції державних службовців – з юридичною культурою державних службовців, економічні компетенції – з економічною культурою державних службовців, керівні компетенції – з культурою управління, компетенції професійного самовдосконалення – з культурою професійного саморозвитку і т. п.

Н. М. Колісніченко підкреслює, що «компетентнісний підхід до підготовки з державного управління передбачає, що є певні «ключові» компетенції, які повинен демонструвати ефективний посадовець, а програми підготовки повинні включати формування та розвиток цих компетенцій» [170, с. 5]. Розвиваючи думку Н. М. Колісніченко, зазначимо, що розвиток професійної культури державних службовців у процесі їх професіогенезу повинен враховувати інваріанти професійної культури, визначені на основі переліку компетенцій державних службовців.

Інтегруючи діяльнісний, дидактичний та компетентнісний підходи до вивчення професійної культури державних службовців, у широкому розумінні професійну культуру державних службовців ми визначаємо як якісні характеристики діяльності державних службовців, що формуються в процесі

професіогенезу та забезпечують ефективну реалізацію функцій державної служби [396].

Проаналізуємо професійну культуру державного службовця у вузькому розумінні з точки зору акмеологічного та особистісного підходів.

Професійна культура державного службовця з точки зору *акмеологічного підходу* являє собою саморозвиток особистісно і професійно важливих якостей державних службовців. За І. П. Лотовою, сутнісна характеристика професійної кар'єри держслужбовців визначається не тільки як просування службовими сходами організаційної ієрархії, скільки як процес реалізації людиною себе, своїх можливостей в умовах професійної діяльності [218]. Високий рівень професійної культури дозволяє державним службовцям осмислювати процес саморозвитку як життєву цінність, створювати умови для самовдосконалення та самореалізації в процесі життєдіяльності, пізнавати, актуалізувати, творчо проявляти свою індивідуальність. О. В. Селезньова наголошує, що з точки зору акмеологічного підходу розвиток професійної культури державного службовця приводить до формулювання нових завдань, що відкривають можливості для нових життєвих виборів особистості, для нових кроків до досягнення акме і самоздійснення [335].

Саме з акмеологічних позицій А. О. Деркач та В. Г. Зазикін [102] критикують поширені визначення професіоналізму, зроблені в межах діяльнісного підходу, поділяючи думку Є. О. Климова, що професіоналізм – це не лише «новий, вищий рівень знань і результати людини в певній сфері діяльності, але й певна система організації свідомості, психіки людини» [162, с. 127]. Подібний погляд на проблему професіоналізму дозволив дослідникам розглядати його як систему, що складається із взаємопов'язаних підсистем: професіоналізму діяльності, професіоналізму особистості, підсистеми нормативності діяльності та поведінки, підсистеми формування продуктивної Я-концепції. Розглянемо перші дві підсистеми детальніше.

Професіоналізм діяльності – якісна характеристика суб'єкта праці, що відображає високу професійну кваліфікацію та компетентність, різноманітність ефективних професійних навичок і вмінь, володіння сучасними алгоритмами та

способами вирішення професійних завдань, що дозволяє здійснювати діяльність із високою й стабільною продуктивністю. При цьому, на думку дослідників, «головним когнітивним компонентом підсистеми професіоналізму діяльності є професійна компетентність» [103, с. 113]. Зауважимо, що професійну компетентність А. О. Деркач та В. Г. Зазикін [102] використовують у вузькому значенні і пов'язують її насамперед із системою професійних знань. Матеріалізація цих професійних знань відбувається в ефективних уміннях та навичках – акмеологічних інваріантах професіоналізму як регулятивному компоненті підструктури професіоналізму діяльності.

Акмеологічні інваріанти професіоналізму діяльності бувають: 1) загальними, притаманними всім професіоналам, незалежними від специфіки діяльності (вміння планування будь-якої діяльності, приймати відповідальні та ефективні рішення, здійснювати самоконтроль і саморегуляцію на високому рівні тощо); 2) специфічними, що відображають зміст і вимоги професійної діяльності (вміння застосовувати закони на практиці, публічно виступати, переконувати тощо) [103]. Таким чином, якщо використовувати поняття «професійна компетентність» у більш традиційному широкому значенні (як необхідні знання, вміння й навички, які є значущими для компетентного виконання роботи), то поняття «акмеологічні інваріанти підсистеми професіоналізму діяльності» за змістом є вузьким, адже стосується лише операційного компонента професійної діяльності.

Професіоналізм особистості також відображає високий рівень професійно важливих особистісно-ділових якостей, особливості мотиваційної сфери та ціннісних орієнтацій, спрямованих на прогресивний розвиток [103]. Природно, акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості також поділяють на загальні та специфічні. Загальні акмеологічні інваріанти професіоналізму в підструктурі професіоналізму особистості є здібностями, що стали особистісно-професійними якостями (здібності до передбачення та прогнозування, здібності до адекватної самооцінки, саморегуляції, інтелектуальні, психологічні та комунікативні здібності, громадянська позиція, динамічність, висока й адекватна мотивація

досягнень тощо). Специфічні акмеологічні інваріанти, обумовлені специфікою діяльності, є спеціальними здібностями і властивостями особистості (здібності до ухвалення, здібності до управлінської діяльності та гнучкості у виборі засобів реалізації кар'єрних амбіцій, інноваційна спрямованість тощо [103, 218]).

Таким чином, акмеологічні інваріанти професіоналізму – це основні властивості, якості та вміння професіонала, які забезпечують високу ефективність і стабільність професійної діяльності. Акмеологічні інваріанти професіоналізму виявляються і у внутрішніх спонукальних причинах, що забезпечують активний та цілеспрямований саморозвиток, реалізацію творчого потенціалу. Концепція акмеологічних інваріантів професіоналізму покликана істотно прискорити процеси особистісно-професійного розвитку.

Нагадаємо, що професіоналізм фахівця містить ще дві підсистеми: нормативності діяльності та поведінки і продуктивної Я-концепції. Підсистема нормативності діяльності та поведінки пов'язана з формуванням професійної та моральної систем регулювання поведінки, діяльності й відносин. Проте ми не зупиняємося на цих підсистемах детальніше, адже аналіз підсистеми нормативності діяльності та поведінки є прерогативою діяльнісного підходу, а підсистему продуктивної Я-концепції ми детальніше розглянемо під час аналізу професійної психологічної культури державних службовців із позицій акмеологічного та особистісного підходів.

Отже, з акмеологічних позицій розвиток професійної культури державного службовця являє собою процес і результат системних перетворень розвитку особистості, що включає взаємозв'язані прогресивні зміни таких основних підсистем: професіоналізму діяльності, професіоналізму особистості, нормативності діяльності та поведінки, продуктивної Я-концепції.

Особистісний підхід тлумачить професійну культуру державного службовця як комплекс психологічних характеристик фахівця, що зумовлюють ефективність та результативність його професійної діяльності. А. К. Маркова до моделі особистості додає також опис сукупності якостей спеціаліста, що

забезпечують успішне виконання завдань, які виникають у професійній сфері, а також самонавчання і саморозвиток працівника [231].

Вперше гіпотеза про особливості психології державного службовця – «бюрократичного типу особистості» – була висунута в 1940 р. американським соціологом Р. К. Мертоном [242]. Дослідження, які проводили вітчизняні та зарубіжні дослідники пізніше, дозволили визначити психологічні характеристики державних службовців, що мають безпосередній вплив на їх професійну діяльність. Так, опис психологічних характеристик держслужбовців як суб'єктів професійної кар'єри, за І. П. Лотовою, повинен містити узагальнювальні характеристики мотиваційно-сислової сфери, ціннісних орієнтацій, загальної спрямованості особистості, інтелектуальних якостей, потенціалу особистості й професіоналізму, психологічних професійно важливих якостей [218].

В. М. Сороко, розробляючи проблему оцінювання ділових і професійних якостей державних службовців, дійшов висновків, що працівника потрібно розглядати як динамічну функціональну структуру, утворену чотирма підструктурами: 1) ознаки кваліфікації (знання, навички, вміння та звички, набуті працівником у процесі навчання та роботи); 2) особливості пізнавальної та емоційно-вольової сфер працівника; 3) соціально обумовлені риси (цілеспрямованість, морально-етичні якості, ставлення до роботи, мотивація праці); 4) сукупність стійких властивостей особистості (темперамент, характер, здібності) [355].

Досить цікавим є зарубіжний досвід вирішення цього питання. Так, у Німеччині під час оцінювання державних службовців особливу увагу звертають на такі психологічні характеристики: 1) кмітливість як здатність швидко і диференційовано сприймати суть справи; 2) розумові та оціночні здібності як здатність аналізувати проблеми і робити висновки; 3) адаптивність як здатність пристосовуватися до нової ситуації або виконання нового завдання; 4) особисту ініціативність, що виявляється в здатності розв'язувати проблеми з власної ініціативи; 5) здатність ухвалювати рішення і втілювати їх у життя [251, 484].

В. В. Пластун пропонує психологічні характеристики державних службовців вивчати з урахуванням трьох блоків: 1) особистісного (активність, ділова спрямованість, комунікація, мотивація, вміння приймати правильні рішення тощо); 2) інтелектуального (особливості пізнавальних процесів, аналітичність мислення тощо); 3) індивідного (сила і лабільність нервових процесів у розумово-мовленнєвій діяльності, працездатність, стійкість до стресів, емоційна стійкість тощо) [294].

Особистісний блок психологічних характеристик державних службовців формується як у процесі безпосередньо професійної діяльності, так і на більш ранніх етапах онтогенезу.

Розглянемо якості, що позитивно впливають на професійну діяльність державних службовців. Дж. Роттер описав важливий особистісний чинник, який впливає на успішність професійної кар'єри, – локус контролю [485]. Є. О. Могилевкін на основі власних експериментальних досліджень доводить, що інтернальність є особистісною характеристикою, що зумовлює успішність професійної діяльності державних службовців [254].

М. Лондон увів у понятійний апарат сучасної теорії кар'єри такі терміни: «кар'єрний інсайт», «ідентифікація з кар'єрою», «кар'єрна стійкість», розглядаючи їх як три основні аспекти мотивації до кар'єри [477]. За І. П. Лотовою, мотивація до кар'єри у поєднанні з напористістю, енергійністю, наполегливістю, цілеспрямованістю й послідовністю в досягненні поставлених цілей дозволяють державним службовцям добиватися успіху в професійній діяльності та просуванні по службі [218].

А. Бандурою визначена така ключова особистісна детермінанта професійного й кар'єрного успіху, як самоефективність [460]. С. Ф. Мурашко самоефективність як здатність державних службовців до усвідомлення своїх можливостей і використання їх оптимальним чином віднесено до особистісних факторів, що позитивно впливають на їх професійну кар'єру [261].

Важливим особистісним регулятором поведінки державного службовця є його самооцінка, що виявляється в оцінюванні самого себе, своїх можливостей і

якостей, місця серед інших чиновників. Самооцінка безпосередньо впливає на ефективність професійної діяльності, адже зумовлює вибір траєкторії особистісно-професійного розвитку, вимоги стосовно складності завдань, що вирішуються, та якості їх виконання. Результати дослідження С. Ф. Мурашко доводять, що для переважної більшості державних службовців характерним є середній рівень позитивної самооцінки, а з професійним розвитком самооцінка професійно-значущих якостей стає все більш адекватною і високою [261].

І. П. Лотовою встановлено зв'язок між віком державних службовців та рівнем їх самооцінки і мотивацією досягнень: найвищий рівень вимог характерний для державних службовців вікового періоду 30–35 років, а у державних службовців старше 50 років самооцінка найвища при низькій мотивації досягнення [218].

У праці І. П. Лотової запропоновано шість типів професійної кар'єри державних службовців залежно від таких особистісних особливостей, як самооцінка, рівень домагань і локус контролю: 1) «скелелаз» (висока самооцінка, високий рівень вимог, внутрішній локус контролю); 2) «імітатор» (висока самооцінка, високий рівень вимог, зовнішній локус контролю); 3) «майстер» (висока самооцінка, низький рівень вимог, внутрішній локус контролю); 4) «мурашка» (низька самооцінка, низький рівень вимог, зовнішній локус контролю); 5) «вічний студент» (низька самооцінка, високий рівень вимог, зовнішній локус контролю); 6) «організатор» (низька самооцінка, високий рівень вимог, внутрішній локус контролю) [218].

За Н. В. Накошною, успішність державних службовців у роботі пов'язана з такими особистісними факторами, як комунікабельність, відкритість, самоконтроль, сила волі тощо [264]. В. В. Пластун до професіограми державних службовців зараховує такі особистісні характеристики: уважність, акуратність, посидючість, відповідальність, коректність, принциповість, рішучість, вимогливість, ініціативність, особиста ввічливість, тактовність тощо [294].

Зупинимось на якостях, що негативно впливають на професійну діяльність державних службовців. Природно, що до якостей, які перешкоджають професійному зростанню державних службовців, можна віднести всі

характеристики, антонімічні вищеназваним. Так, Є. О. Могилевкін до подібних особистісних характеристик відносить такі: невпевненість у можливості реалізувати свій кар'єрний потенціал, екстернальний локус контролю, низьку мотивацію до кар'єри тощо [254]. За І. П. Лотовою, до професійного неуспіху на державній службі призводять надмірна рефлексивність, підвищений самоконтроль, що знижують активність, пригнічують ініціативу [219].

За С. Ф. Мурашко, до інтелектуальних процесів, що мають професійну специфіку для діяльності державних службовців, належать професійне мислення і професійна інтуїція [261]. В. М. Д'ячков уточнює, що системність мислення та інтуїція є важливими інтелектуальними якостями для державних службовців, основним завданням яких є прийняття відповідальних рішень [101]. У дослідженнях О. Ю. Акімової [7], Г. М. Кот [183] та ін. відзначається, що хороший керівник повинен мати практичний розум, винахідливість, уміння швидко «ввійти в завдання». Водночас І. П. Лотова визначила, що при високому інтелектуальному розвитку державних службовців у них збільшується тривалість планованого періоду кар'єрного зростання [218], що пов'язано зі складністю ухвалення відповідних рішень та намаганням передбачити всі можливі варіанти розвитку подій.

В. В. Пластун у розробленні професіограм враховано особливості нейродинаміки для різних посад державних службовців [294]. А хорошу регуляцію нервово-психічних станів і процесів, емоційну стійкість Є. О. Могилевкін [254], Ю. О. Парфенов [288] та М. Снайдер [489] розглядають як особливості, що сприяють успішній професійній адаптації, професійному та особистісному розвитку державного службовця незалежно від специфіки посади. Водночас у дослідженні І. П. Лотової доведено, що тривожність і близькі до неї показники нейротизму зумовлюють тривалість роботи державного службовця на одному місці, а під впливом помисливості, підозрливості, безтурботності та захоплення підвищується швидкість просування чиновника службовими сходами [218].

У дослідженні Г. Г. Васюти доведено, що одним із психологічних чинників, які визначають ефективність професійної діяльності державних службовців, є стресостійкість, пов'язана з особливостями ціннісно-мотиваційної сфери, особистісної тривожності, рівнем суб'єктивного контролю[61].

І. Є. Єліною визначено сукупність психологічних властивостей державного службовця, що зумовлюють інноваційний або консервативний тип його професійної діяльності [120]. Так, інноваційний тип характеризується вмотивованістю на конкретний вид діяльності, володінням алгоритмом діяльності, інтелектуальним потенціалом, орієнтацією на системний аналіз, соціальною спрямованістю, прагненням до самовдосконалення тощо. А консервативний тип відзначається рішучістю, соціальною адаптивністю, спостережливістю, професійними здібностями, життєвими принципами і переконаннями, особистою активністю тощо.

Таким чином, у межах особистісного підходу професійну культуру державних службовців розуміють як цілісну, сутнісну інтегральну характеристику особистості державного службовця, що є умовою ефективної професійної діяльності й метою професійного самовдосконалення. Аналізування відповідності психологічних характеристик державних службовців вимогам, що висуваються професійною діяльністю [108], дозволяє визначити рівень їх професійної культури.

Інтегруючи акмеологічний та особистісний підходи до вивчення професійної культури державних службовців, у вузькому розумінні професійну культуру державних службовців ми визначаємо як комплексне динамічне психологічне утворення державного службовця, що зумовлює високі якісні показники його професійно-особистісного зростання та самореалізації на державній службі [397].

З'ясуємо специфіку психологічної культури як інваріанта професійної культури державних службовців.

Психологічна культура державних службовців, як і психологічна культура будь-якої професійної групи, може бути класифікована за різними підставами. За критерієм суб'єкта культури виокремлюється психологічна культура державних

службовців як професійної групи та психологічна культура державного службовця як особистості. Крім того, за критерієм особливостей об'єктів виділяють внутрішню психологічну культуру державного службовця (як чинник психологічного здоров'я та саморозвитку державного службовця) та зовнішню психологічну культуру державного службовця (як чинник ефективної соціальної взаємодії державного службовця з професійним оточенням). Розуміючи умовність цих класифікацій, зазначимо, що психологічна культура державних службовців як культура мікросистеми більше пов'язана із зовнішньою психологічною культурою, а психологічна культура державного службовця як культура особистості стосується насамперед його внутрішньої психологічної культури.

Психологічна культура державних службовців як професійної групи може бути охарактеризована на основі діяльнісного, дидактичного та компетентнісного підходів. Психологічна культура державного службовця як особистості може бути охарактеризована на основі акмеологічного, психологічного та особистісного підходів.

Проаналізуємо психологічну культуру державних службовців як культуру професійної групи.

Психологічна культура державних службовців із точки зору *діяльнісного підходу* може бути визначена як міра та якість психологічної складової професійної діяльності державних службовців, спрямованої на реалізацію державотворчих функцій і функцій служіння суспільству. Як зазначає М. Є. Павлова, якщо професійна діяльність оцінюється за критерієм ефективності, то психологічна складова професійної діяльності та її вплив на професійну діяльність будуть визначатися мірою реалізації психологічної складової державних службовців в їх професійній діяльності [283]. За Ю. А. Харіним, саме вміння виділяти в професійній діяльності її «психологічну складову або принаймні віддавати собі звіт в її присутності можна вважати найважливішим моментом психологічної культури людини» [429, с. 144]. Л. О. Нестеренко підкреслює, що психологічна культура державного службовця-керівника є вагомим фактором ефективності управлінської діяльності, що детермінується

наявністю лідерських рис у структурі його особистості, психолого-комунікативної компетентності, навичок ефективного стимулювання та мотивування підлеглих, спрямованих на мінімізацію опору змінам [269].

Діяльнісний підхід до професійної психологічної культури державних службовців передбачає аналіз мотиваційного та інструментального аспектів їх професійної діяльності. Психологічна підготовка до професійної діяльності, за А. К. Марковою, складається з психологічної готовності, яку авторка ототожнює з мотиваційною сферою, та психологічної підготовленості, змістом якої є знання та вміння операційної сфери [231]. Розглянемо професійну готовність та професійну підготовленість державних службовців докладніше.

У науковій літературі представлені численні дослідження різних аспектів психологічної готовності державних службовців. Так, В. М. Кузнецовим вивчено психологічну готовність кадрів державної служби до діяльності в стресових ситуаціях як спрямованість на професійну діяльність, відповідну схильність, що дозволяє суб'єктові результативно виконувати свої професійні функції в стресогенних ситуаціях [193]. А. В. Менумеров психологічну готовність до управлінської діяльності державних службовців розуміє як багатовимірний психолого-акмеологічний конструкт, що має динамічну структуру і функціональні зв'язки між компонентами [241]. На основі результатів власного експериментального дослідження дослідник дійшов висновку, що психологічна готовність державних службовців визначає ефективність їх управлінської діяльності.

А. О. Деркач визначає психологічну готовність державного службовця до професійного самовизначення як складне багаторівневе утворення, структура та компоненти якого зазнають істотних змін із віком відповідно до встановленої в психології й акмеології специфіки розвитку особистості дорослої людини [11]. За М. Є. Павловою, психологічна готовність державного службовця до врахування громадської думки при прийнятті управлінських рішень є комплексом особистісних характеристик державного службовця, що відображають ступінь відповідності його психологічних характеристик [283]. О. О. Акімов психологічну

готовність державних службовців до професійної діяльності в умовах євроінтеграції вважає стійким психологічним утворенням у системі їх професійно важливих якостей, що оптимізує виконання персоналом державної служби завдань євроінтеграції шляхом засвоєння психологічних знань, управлінської культури, досвіду, теорії і практики управління країн-членів ЄС [9].

Дослідниками виокремлюються різні структурні складові психологічної готовності державних службовців (мотиваційний, когнітивний, вольовий, емоційний і т. п.), але її мотиваційний компонент визначається як провідний. М. Є. Павлова підкреслює, що «основною мотивацією діяльності є «внутрішня»: інтерес до діяльності, до комунікацій із громадськістю тощо. Особистість із такою спрямованістю намагається найбільш ефективно та якісно вирішувати професійні завдання, конструктивно співпрацювати, але також відстоювати свою точку зору. Низькі значення цього параметра можна розглядати як негативні особливості психологічної готовності державних службовців» [283, с. 18].

Психологічна підготовленість, за А. К. Марковою, являє собою систему психологічно-спрямованих знань, умінь, навичок [231]. Зміст знань державних службовців чітко описано Л. О. Нестеренко, яка сутність поняття «психологічна культура державного службовця» визначає як складову підсистему професійної та загальної культури управлінця, основою якої є готовність державного службовця постійно й ґрунтовно оволодівати знаннями з психології (загальної, вікової, професійної, соціальної, особистості, розвитку, управління, криз) та психологічного консультування, психодіагностики, що в подальшому реалізується в уміннях та навичках застосовувати психологічні знання й особистий досвід для вирішення конкретних професійних завдань у процесі управлінської діяльності [269].

За В. С. Волик [68], до вмінь та навичок державних службовців, що визначають їх професійну психологічну культуру, належать: 1) вміння встановлювати основні психологічні характеристики колег і відвідувачів на основі об'єктивних та суб'єктивних методів їх діагностики; 2) вміння зовнішньої регуляції та корекції психічних характеристик колег і відвідувачів; 3) вміння

організації та підтримання ефективних взаємодій та спілкування з колегами і відвідувачами; 4) вміння діагностики та регуляції соціально-психологічних процесів у малих професійних групах; 5) вміння стимулювання групової творчої діяльності, формування ефективних управлінських і аналітично-дослідницьких «команд»; 6) вміння врахування психології натовпу, закономірностей формування і розвитку масових психологічних феноменів, психології масових акцій; 7) уміння саморегуляції та самокорекції психічних характеристик, що негативно впливають на професійну діяльність державного службовця [68].

Л. О. Степногою виокремлено вміння державних службовців, що формують їх аутопсихологічну компетентність: 1) самодіагностики (комплекс вмінь самоаналізу, самооцінки, самовизначення, самосвідомості, самоконтролю); 2) самокорекції (використання технік розв'язання особистих проблем, технік, що змінюють внутрішній психічний стан, і технік контролю функцій організму); 3) саморозвитку (застосування технік зміни особистісних рис, самопрограмування); 4) самомотивування (формування і прийняття образів досягнення, постановлення завдань, ресурсне підкріплення власних дій); 5) ефективної роботи з інформацією (швидке читання, розвиток пам'яті, освоєння технік перероблення та аналізу інформації); 6) психолінгвістичної компетентності (всі види робіт із текстом, формулювання контекстно-адекватних фраз, розуміння прихованого значення фраз, цілеспрямоване використання мета- і мілтон-моделей мови, робота з модальними операторами) [364].

Я. Л. Коломинський відзначає гуманістичний характер психологічної культури та застерігає від прагнення до маніпуляції як прагнення до використання своїх психологічних напівзнань для досягнення корисних цілей, як здатності впливати на людину, але не в гуманному сенсі слова [175]. І хоча, за В. М. Дружиніним, до психологічної культури також входять буденні психологічні знання і психологічні практики, наявні в межах суспільно-політичної та інших видів діяльності [114], професійну психологічну культуру державних службовців ми пов'язуємо з цілеспрямовано набутим психологічним досвідом (знаннями, вміннями, навичками) та динамікою мотиваційно-

особистісної сфери державного службовця. Вивчення специфіки отримання цього досвіду є прерогативою *дидактичного підходу* до професійної психологічної культури державних службовців.

Психологічна культура державних службовців із позиції останнього являє собою систему прийомів і способів здобуття професійного психологічного досвіду державними службовцями в процесі організованої освіти та самоосвіти з метою підвищення якості реалізації професійних обов'язків. За А. О. Деркачем, процес розвитку психологічної культури кадрів державної служби – процес цілісного, цілеспрямованого, багаторівневого, довгострокового проектно-регулювального та професійно-особистісного саморозвитку, що детермінує становлення професійно-позиційної ціннісної суті державного службовця як суб'єкта-партнера в системі управління [11].

Результати всіх досліджень професійної та професійної психологічної культури державних службовців, виконані з урахуванням дидактичного підходу [7, 90, 335], доводять необхідність її розвитку лише в системі безперервної освіти. Так, О. В. Селезньова [335], виділяє соціально-психологічні, педагогічні та дидактичні умови розвитку акмеологічної культури (складовою якої є і професійна психологічна культура) державних службовців, реалізація яких може бути забезпечена лише в процесі безперервної освіти. Соціально-психологічними умовами ефективного розвитку акмеологічної культури є діалогічне спілкування. Педагогічними умовами в процесі безперервної освіти є впровадження особистісно орієнтованого підходу, розроблення спеціальної програми розвитку акмеологічної культури кадрів державної служби. Дидактичними умовами оптимізації процесу розвитку акмеологічної культури державних службовців у системі безперервної освіти є організація цілеспрямованого, комплексного, дидактичного процесу поетапного розвитку акмеологічної культури, здійснення суб'єкт-суб'єктної взаємодії в освітньому процесі [335].

На основі *компетентнісного підходу* визначимо інваріанти психологічної культури державних службовців. Якщо з'ясування інваріантів професійної культури державних службовців потребує їх співвіднесення з усіма видами

компетенцій державних службовців (ключовими компетенціями, компетенціями посади та компетенціями професійного завдання), то професійна психологічна культура співвідноситься з ключовими компетенціями, які є психологічними складниками професійної компетентності [252]. Аналіз літератури, присвяченої компетенціям державних службовців різних країн світу, та врахування результатів експериментальних досліджень, проведених в Україні, дозволив нам скласти такий перелік ключових професійних компетенцій державних службовців: 1) компетенції в спілкуванні та соціальній взаємодії; 2) інтелектуальні компетенції: аналітичне мислення, бачення майбутнього; 3) компетенції інноваційної діяльності: креативне мислення; 4) управлінські компетенції: стратегії діяльності [407].

Під компетенціями державних службовців у спілкуванні та соціальній взаємодії ми розуміємо «компетенції, пов'язані з комунікацією (комунікативні знання, вміння та додержання традицій, етикету, володіння технікою ведення переговорів, ділове листування тощо) та людськими взаємовідносинами (здатність будувати зв'язки та відносини з людьми, включаючи міжособистісні стосунки тощо)» [407, с. 14]. «Управлінські компетенції державних службовців виявляються в стратегіях діяльності (бачення вигоди в тих чи інших ідеях, формулювання стратегії, розуміння організації, здатність досягати цілей тощо)» [407, с. 14]. «Інтелектуальні компетенції державних службовців представлені аналітичним мисленням (уміння аналізувати та інтегрувати великі обсяги інформації, логічно міркувати, знаходити докази, давати пояснення тощо) та баченням майбутнього (стратегічна перспектива та цілеспрямованість, здатність до прогнозування, бачення і схвалення перспектив розвитку тощо)» [407, с. 14]. «В компетенціях інноваційної діяльності державних службовців ми розглядаємо креативне мислення (використання творчих підходів у процесі ухвалення управлінських рішень тощо)» [407, с. 14].

У таблиці 2.1 наведені інваріанти професійної психологічної культури державних службовців, визначені на основі переліку їх ключових професійних компетенцій.

Таблиця 2.1

Співвідношення інваріантів професійної культури державних службовців із відповідними компетенціями державних службовців

Професійна компетенція державних службовців	Професійна культура державних службовців	Зміст інваріанту професійної культури державних службовців
Компетенції в спілкуванні та соціальній взаємодії	Культура професійного спілкування державних службовців	Поліструктурна інтегральна динамічна якість, що визначає здатність до ефективного спілкування з колегами та відвідувачами [382].
Управлінські компетенції	Управлінська культура державних службовців	Сукупність цінностей, норм, та ідей, що виражаються в стилі, методах мотивації співробітників, організації праці, а також у дотриманні норм і правил виконавцями [465].
Інтелектуальні компетенції	Інтелектуальна культура державних службовців	Сукупність властивостей особистості, що набуваються в діяльності та забезпечують раціональні способи пізнання та обробки інформації [21].
Компетенції інноваційної діяльності	Інноваційна культура державних службовців	Поліструктурна особистісна характеристика, утворена на основі знань, вмінь та досвіду цілеспрямованої підготовки, комплексного впровадження і всебічного засвоєння нового в сфері державного управління [304]

Врахування положень діяльнісного, дидактичного та компетентнісного підходів дозволило нам визначити професійну психологічну культуру державних службовців «як якість та міру психологічної складової їх професійної діяльності,

що формується та розвивається через систему прийомів і способів здобуття професійного психологічного досвіду та містить наступні інваріанти: культуру професійного спілкування, управлінську культуру, інтелектуальну культуру, інноваційну культуру» [399, с. 167].

Проаналізуємо психологічну культуру державного службовця як культуру особистості.

Враховуючи, що предметом акмеології є закономірності, умови, фактори і стимули самореалізації творчого потенціалу людини впродовж життєвого шляху, розвитку творчої готовності до майбутньої діяльності, досягнення вершин життя і професіоналізму діяльності [194], з позицій *акмеологічного підходу* професійна психологічна культура державного службовця являє собою цілісне, особливе новоутворення, що прогнозує й регулює саморозвиток у державних службовців якостей, які забезпечують ефективність функціонування психологічних аспектів професійної самореалізації та збереження внутрішнього психологічного комфорту фахівця. За О. М. Гришиною, психологічна культура державного службовця визначається як «інтегративне новоутворення особистості, що виконує проектно-регулювальну функцію психіки, яка полягає в оптимальній самореалізації особистості в процесі взаємодій і здійснення професійної діяльності на рівні соціально бажаних стандартів в умовах приписів та обмежень у сучасній системі державної служби» [90, с. 11].

Окремими завданнями є виділення акмеологічних інваріантів професіоналізму державних службовців, що визначають їх професійну психологічну культуру, та їх диференціація з акмеологічними інваріантами, які визначають професійну культуру державних службовців. Це може бути зроблено за рахунок звуження переліку акмеологічних інваріантів професійної культури державних службовців на основі ключових компетенцій державних службовців.

Аналогічно професійній культурі державного службовця професійна психологічна культура представників цієї ж метапрофесії включає акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості, які бувають: 1) загальними, незалежними від специфіки діяльності (інтелектуальні здібності, здібності до самоконтролю та

саморегуляції, комунікативні здібності, здібності до адекватної самооцінки й гнучкості тощо); 2) специфічними, що відображають зміст і вимоги професійної діяльності (здібності до розв'язання конфліктів у професійній групі, публічно виступати, переконувати тощо).

Окреме місце в акмеологічних інваріантах професіоналізму особистості державних службовців, за М. В. Швидкою [440], належить рефлексивній культурі. З нею погоджується й І. П. Лотова [218], яка до специфічних акмеологічних інваріантів відносить здібності держслужбовця до перетворювальної діяльності в самому собі: самоусвідомлення, самопізнання, саморегулювання. Саме тому підсистему продуктивної Я-концепції як систему уявлень людини про себе [86], віднесено А. О. Деркачем та В. Г. Зазикіним [102] до складових професіоналізму, ми розглядаємо у зв'язку і з зовнішньою, і з внутрішньою професійною психологічною культурою державних службовців.

Т. Л. Григор'єва проаналізувала відмінності змісту Я-концепції державних службовців різних рівнів управління [86]. Так, вираженість таких особливостей професійної Я-концепції, як «влада Я» (самоефективність у сфері діяльності, соціальна самоефективність, інтернальний локус контролю) та «цінність Я» (позитивне професійне самоствавлення, рефлексивна компетентність), більшою мірою властива державним службовцям вищої ланки управління. А державні службовці середнього рівня управління мають більш високий рівень домагань порівняно з чиновниками вищого рівня управління та державними службовцями рівня консультантів і фахівців різних категорій.

Відповідно до акмеологічних інваріантів, що зумовлюють професійну психологічну культуру державних службовців, відносять такі особливості професійної Я-концепції, як високу самоефективність, інтернальний локус контролю, високу професійну самооцінку, самоповагу, самоконтроль, комунікативно-управлінські здібності, рефлексивну компетентність тощо.

З позицій *особистісного підходу* професійну психологічну культуру державних службовців розуміють як цілісну, сутнісну інтегральну характеристику особистості державного службовця, що є умовою ефективної реалізації

психологічної складової професійної діяльності й одним із завдань професійного самовдосконалення.

Професійна психологічна культура державного службовця являє собою комплекс психологічних характеристик фахівця, що зумовлюють ефективність та результативність психологічної складової його професійної діяльності. На аналізі особистісних, інтелектуальних та психофізіологічних характеристик, що визначають особливості професійної культури державних службовців, ми зупинялися вище. Конкретизуємо ці характеристики щодо професійної психологічної культури державних службовців.

Поширеним є підхід, згідно з яким особистісні характеристики, покладені в основу психолого-педагогічної компетентності державних службовців, поділяють на три групи: 1) ставлення до себе в справах (самокритичність, здатність до самовдосконалення, самоповага тощо); 2) ставлення до підлеглих і співробітників (об'єктивність, чуйність, взаєморозуміння, колективізм, схильність до керівництва, прямотинійність, принциповість тощо); 3) ставлення до справи (справедливість, добросовісність, відданість справі, ініціативність, прагнення до раціоналізму й високої якості, цілеспрямованість, обов'язковість тощо) [68].

Основою психологічної культури державних службовців, за О. Г. Павицькою, є такі особистісні характеристики, як відповідальність і рефлексивність. Дослідниця вважає, що визначення особливостей психологічної культури кадрів державної служби повинно відбуватися на основі характеристики чотирьох типів: відповідальний – рефлексивний, відповідальний – нереклексивний; невідповідальний – рефлексивний, невідповідальний – нереклексивний [282].

Не залишаються поза увагою при оцінюванні психолого-педагогічної компетентності державних службовців під час проведення атестації їх вольові якості (наполегливість, завзятість, здатність до подолання труднощів, самовладання, рішучість) [68].

Узагальнюючи дослідження щодо особистісних характеристик державних службовців, які зумовлюють якісні та кількісні показники їх професійної

культури взагалі та професійної психологічної культури зокрема, зазначимо, що процес розвитку професійної психологічної культури державних службовців обумовлений інтегрованістю таких особистісних якостей: адекватною самооцінкою, інтернальністю, впевненістю, самостійністю, рефлексивністю, креативністю, високим рівнем домагань, цілеспрямованістю, вираженістю «Я» тощо.

Природно, що без достатнього рівня розвитку пізнавальних процесів значно ускладнюється виконання державними службовцями як взагалі професійних обов'язків, так і забезпечення психологічної складової їх реалізації. Недаремно, інтелектуальна культура є одним з інваріантів професійної психологічної культури державних службовців. Так, розвиненість словесно-логічної пам'яті, уважності, кмітливості тощо рекомендовано визначати під час оцінювання психолого-педагогічної компетентності державних службовців під час проведення їх атестації [116]. У цих самих рекомендаціях щодо проведення атестації державних службовців передбачене оцінювання витривалості та енергійності державних службовців [116].

Властивості темпераменту враховані О. В. Селезньовою під час вивчення акмеологічної культури державних службовців [335]. Дослідниця емпірично довела, що найменше значення за шкалою результативності життя мають державні службовці, які належать до інтровертовано-екстернального типу саморегуляції. Найбільш успішними в житті вважають себе державні службовці екстравертовано-інтернального типу саморегуляції. А. О. Деркач також пов'язує розвиненість психологічної культури державних службовців з екстравертованістю останніх [11].

Таким чином, професійна психологічна культура державних службовців із точки зору особистісного підходу визначається сукупністю певних психологічних характеристик її носіїв, а саме: особистісних властивостей, інтелектуальних особливостей та психофізіологічних характеристик.

Інтеграція акмеологічного та особистісного підходів дозволяє визначити професійну психологічну культуру державних службовців як комплексне

динамічне психологічне утворення державного службовця, що забезпечує «ефективність функціонування психологічних аспектів професійної самореалізації на державній службі при збереженні внутрішнього психологічного комфорту фахівця» [400, с. 243].

На основі вищевикладеного можна зробити наступні висновки. По-перше, державний службовець – це професійний працівник органів державної влади. Державна служба в Україні – це публічна, професійна, політично неупереджена діяльність із практичного виконання завдань і функцій держави. Належність професії державного службовця до соціономічних зумовлює значущість культури професійного спілкування у професійній діяльності чиновників. По-друге, професійна культура державних службовців як культура мікросистеми – це якісні характеристики діяльності державних службовців, що формуються в процесі професіогенезу та забезпечують ефективну реалізацію функцій державної служби. Професійна культура державних службовців як культура особистості – це комплексне динамічне психологічне утворення державного службовця, що зумовлює високі якісні показники його професійно-особистісного зростання та самореалізації на державній службі. По-третє, професійна психологічна культура державних службовців є інваріантом професійної культури державних службовців як культури мікросистеми та являє собою якість та міру психологічної складової їх професійної діяльності, що формується та розвивається через систему прийомів і способів здобуття професійного психологічного досвіду та містить наступні інваріанти: культуру професійного спілкування, управлінську культуру, інтелектуальну культуру, інноваційну культуру. Професійна психологічна культура державних службовців є інваріантом професійної культури державних службовців як культури особистості та являє собою професійну сутнісну інтегральну характеристику особистості – комплекс психологічних характеристик фахівця, які забезпечують його професійну самореалізацію в психологічних аспектах професійної діяльності при збереженні внутрішнього психологічного комфорту.

2.2. Специфіка професійного спілкування державних службовців

Серед різних інваріантів професійної психологічної культури окреме місце, як було показано в першому розділі нашого дослідження, займає культура професійного спілкування. Як наголошує О. О. Бодальов, професійна культура – це яскравий зразок та показник якості людського спілкування, коли спільна діяльність людей постає перед нами і як діяльність інших, і як співробітництво з метою ефективно організувати свій труд, і, нарешті, як спроба «співрозмовників зрозуміти та об'єктивно оцінити один одного» [42, с. 6]. Розвиваючи думку О. О. Бодальова, підкреслимо, що культура професійного спілкування не тільки виявляється у професійній культурі фахівця, але культура професійного спілкування є й чинником, передумовою розвитку професійної культури взагалі та професійної психологічної культури зокрема, засобом забезпечення ефективності трудової діяльності, теплоти людських зв'язків як на роботі, так і поза нею, взаєморозуміння, додержання загального та службового етикету, норм і правил людського співіснування і поведінки тощо.

Особливе значення для професійної культури фахівця має культура професійного спілкування в професіях соціономічного типу, що передбачають постійну роботу з людьми. Ю. П. Тимофєєв [368] увів поняття «комунікативна професія», представник якої не може виконувати свої професійні функції без ефективного використання професійного спілкування. Належність до професій соціономічного типу, за О. П. Санніковою [334], або до комунікативної професії, за Ю. П. Тимофєєвим [368], зумовлює висунення до фахівців таких вимог: домінуючого гарного самопочуття в процесі роботи з людьми, розвиненої потреби в спілкуванні, здатності подумки ставити себе на місце іншої людини, швидкого й точного розуміння намірів, думок і настроїв інших людей, орієнтації у взаєминах людей, гарної пам'яті про особистісні якості співрозмовників тощо. Означені характеристики спілкування визначають культуру професійного спілкування фахівця.

Професія «державний службовець» належить до комунікативних професій. Як показують дослідження діяльності державних службовців, «понад 50 % робочого часу в них припадає на комунікацію» [95, с. 18]. За іншими даними, різними формами спілкування чиновники зайняті 75 % власної професійної діяльності [83]. Н. Р. Нижник уточнює: «80 % свого робочого часу управлінці витрачають на вербальну (словесну) комунікацію» [270, с. 47].

За влучним визначенням науковців, управлінець – «це особлива концентрація здібностей і вміння спілкуватися, створювати умови для розкриття особистого потенціалу співробітників» [292, с. 9]. Через канал державної служби, за О. М. Штирвовим, вивчаються громадська думка, ставлення громадян до різних державних актів, реалізується політика держави, враховуються місцеві, регіональні особливості під час її проведення тощо [451]. Цим, за Н. І. Демидишиною, зумовлюється провідне значення високих кількісних та якісних показників культури професійного спілкування в професійній діяльності державних службовців [96].

Визначення специфіки культури професійного спілкування державних службовців потребує аналізу особливостей професійного спілкування державних службовців.

О. М. Льогочкіна [207] виокремила умови ділової комунікації взагалі, певну частину яких О. А. Давидова [95] поширила на професійне спілкування державних службовців:

- обов'язковість контактів усіх учасників спілкування незалежно від симпатій-антипатій;
- предметно-цільовий зміст комунікації;
- додержання формально-рольових принципів взаємодії з урахуванням посадових ролей, прав, функцій, обов'язків, дотримуючись ділового етикету і культури ділового спілкування;
- комунікативний контроль учасників взаємодії;
- взаємозалежність усіх учасників ділової комунікації в досягненні кінцевого результату і під час реалізації особистих цілей;

- ситуативні обмеження, тобто врахування ситуації ділового спілкування (наприклад, ділова бесіда, нарада, презентація, переговори та інше) під час вибору адекватних комунікативних засобів;

- емоційні обмеження, тобто прояв емоційної саморегуляції незалежно від ступеня напруженості ділової ситуації, демонстрування емоційної культури.

Хоча О. А. Давидова [95] означені особливості професійного спілкування поширює і на професійне спілкування державних службовців, на нашу думку, існує ряд характеристик більш специфічних саме для професійного спілкування державних службовців:

- реалізація державотворчих функцій та функцій служіння суспільству як стратегічна мета професійного спілкування державних службовців;

- наявність двох сфер професійного спілкування: внутрішньоорганізаційної (вертикальна та горизонтальна комунікації) та позаорганізаційної;

- використання різноманіття специфічних форм ділового спілкування (ділова бесіда, листування, дискусія, публічний виступ, нарада тощо);

- жорстка регламентованість професійного спілкування державних службовців етичними нормами та правилами;

- особливості мовленнєвої культури (зокрема, обов'язкове використання державної мови) [387].

Розглянемо зазначені особливості докладніше.

Інформаційно-комунікаційними функціями державної служби зумовлюється така специфічна характеристика професійного спілкування державних службовців, як наявність у ньому декількох сфер:

- внутрішньоорганізаційної: 1) спілкування з керівництвом або підлеглими; 2) спілкування зі співробітниками, рівними за професійним статусом; 3) спілкування зі співробітниками, професійний статус яких є нижчим;

- позаорганізаційної: спілкування зі споживачами державних послуг.

Внутрішньоорганізаційні комунікації поділяють на вертикальні й горизонтальні. Вертикальні комунікації являють собою обмін інформацією між ієрархічними рівнями організації, а горизонтальні – обмін у межах паритетних ієрархічних рівнів [459].

Вертикальні комунікації також поділяють на два типи:

- висхідні комунікації;
- низхідні комунікації.

Висхідні комунікації являють собою систему каналів руху інформації «знизу вгору». Ця інформація може бути різною за своїм функціональним призначенням. Зокрема, може бути формою сигналів про події, оповіщення про неблагополуччя справ, офіційних звітів (усних і письмових), неформального повідомлення тощо [583]. Ця сфера спілкування вважається достатньо проблематичною, оскільки начальником сприймається лише 10 % інформації, що надходить від підлеглих [270, с. 45]. Це насамперед пояснюється відмінностями співрозмовників у статусі, що здійснює значний фільтруючий вплив на спілкування. Здебільшого пропозиція, ініціатором якої є підлеглий, сприймається і розглядається не так уважно і серйозно, як та, що надходить від керівника. Основна причина такого ігнорування, на думку науковців [331, с. 187], полягає в психологічній незрілості державних службовців керівного рівня, які, насолоджуючись своїм статусом, пропозиції з боку підлеглих можуть розглядати як сумніви в їх компетентності та посягання на місце керівника.

До того ж спілкування знизу вверх утруднюється через бажання підлеглих здобути прихильність керівника. Саме тому в керівників може складатися нереальне уявлення про психологічні особливості підлеглих та стосунки з ними. Наприклад, ввічливість та люб'язність працівників щодо керівника сприймається останнім як свідчення реальних почуттів, але часто може бути лише даниною субординації за статусом.

Низхідні комунікації найчастіше є основною формою, в якій керівник реалізує свої управлінські дії. Керівник авторитарного типу в своєму арсеналі має переважно розпорядження, накази, директиви, команди, вказівки тощо. Керівник

демократичного типу застосовує переважно аргументацію, установки, рекомендації і т. п., що, на думку П. П. Шляхтун [448] та С. С. Яценко [456], більше відповідає вимогам сучасного розвитку суспільства.

Г. А. Саймон стверджує, що управління – це знання про те, як маніпулювати іншими людьми і як примусити їх зробити те, що вам потрібно [331, с. 40]. Проте, за Н. Р. Нижник, «розпізнана маніпуляція подає її автора з не вигідної позиції, а в його партнера зі спілкування вона не лише викликає підозру, але й небажання продовжувати будь-які ділові контакти. Тому зрозуміло, що стратегія честі є найкращою стратегією успішного ділового спілкування» [270, с. 32].

Дослідження низхідних комунікацій засвідчили, що лише 20–25 % інформації, яка виходить від керівника-управлінця, досягає службовців-виконавців, і вони її правильно розуміють, а начальник середньої ланки, покидаючи кабінет керівника установи, виносить не більше ніж 30–40% інформації [270, с. 45].

Порівняльний аналіз частоти конфліктів, проведений Д. Л. Мойсеєвим, засвідчує, що найбільш часто в умовах державної служби виникають конфлікти «по вертикалі» (у відносинах «керівник – підлеглий») [257]. На думку О. В. Селезньової, це є результатом формування на рівні професійного менталітету в державних службовців-керівників авторитаризму, комплексу «загрози авторитету», орієнтації на думку начальства, обережності, консерватизму, а в державних службовців-виконавців байдужості, загальмованої ініціативи, приховування справжніх мотивів поведінки, прагнення не висловлювати свою думку тощо [335].

Керівники частіше за своїх підлеглих використовують критику, грубість, погрози. Одними з найбільш поширених методів впливу на підлеглих є використання службових стягнень, збільшення службового навантаження, позапланові перевірки результатів роботи, переведення на нижчу посаду, позбавлення матеріальних благ. У цілому керівники схильні до прихованих та силових дій. Грубість щодо опонента вони застосовують приблизно втричі частіше, ніж підлегли. Саме тому В. М. Сороко, оцінюючи позитивні риси

керівника в процесі спілкування, як важливий чинник успішності в діловому спілкуванні відзначає його вміння слухати [355].

Горизонтальні комунікації різноманітні. По-перше, це комунікації між паритетними підрозділами (групами) організації. Вони виникають внаслідок необхідності координації їх роботи і служать цим цілям. По-друге, це комунікації між паритетними керівниками підрозділів усередині організації (наприклад, між керівниками середньої, нижчої ланок управління). По-третє, це комунікації між виконавцями, які мають найбільші кількісні показники серед усіх комунікативних обмінів в організації. І хоча, за різними даними [270, с. 45], ефективність спілкування на горизонтальному рівні професійних відносин досягає майже 90 %, адже люди, які працюють на одному рівні управління, добре розуміють характер праці своїх колег, знають їх проблеми, проте саме тут виникають численні й суперечливі соціально-психологічні феномени, які повинен ураховувати кожний керівник, наприклад міжособистісні конфлікти.

Для всіх різновидів горизонтальних комунікацій надзвичайно важливим є встановлення довіри між співробітниками, що, за Н. Р. Нижник, «дозволяє кожному працівникові бути переконаним у достовірності й точності інформації, яку він одержує, вірити в те, що його шанують як особистість та поважають за його внесок у спільну справу» [270, с. 14].

Вертикальні й горизонтальні комунікації мають визначальну роль для функціонування організації. Зазвичай прийнято вважати, що вертикальні комунікації є більш значущими, оскільки вони реалізують основний принцип побудови організації – ієрархічний. Р. Клімонтовськи справедливо вважає, що «кровоносною системою» організації є її здатність переносити інформацію знизу вгору і зверху вниз [163]. Водночас вертикальні комунікації повинні супроводжуватись якомога більшою кількістю контактів-розгалужень на горизонтальному рівні, як того вимагає координаційний принцип. Лише через поєднання цих двох принципів і відповідно типів забезпечується комунікативна функція в цілому. Це поєднання створює свого роду «каркас» усієї

комунікативної мережі. За Г. М. Андрєєвою, структура комунікацій є однією з достатньо формальних ознак структури групи [17].

Позаорганізаційна сфера професійного спілкування державних службовців пов'язана зі спілкуванням державних службовців зі споживачами державних послуг. Державна служба – це та сфера діяльності, де стикаються держава і громадянин. Під час виконання функціональних обов'язків державний службовець постійно спілкується з громадянами, керівниками різних установ, підприємств та організацій [481]. Але, за даними Н. Р. Нижник [270, с. 12], лише 37,3 % державних службовців вважають, що володіють умінням розмовляти з відвідувачами на високому рівні. На практиці ця цифра може стати ще меншою, адже, за О. Ю. Акімовою [8], однією з особливостей державної служби є наявність діалектичних суперечностей між результатами праці державних службовців та громадською формою їх оцінювання. Наслідками такого роду протиріч є негативний емоційний фон і конфліктність як типова характеристика позаорганізаційного професійного спілкування державних службовців. Водночас, якщо питання культури відвідувачів державних установ відносять насамперед до їх особистісної сфери, то вміння ефективного ділового спілкування, конструктивного вирішення конфліктів представників державної служби – до їх культури професійного спілкування.

І внутрішньоорганізаційна, і позаорганізаційна комунікація може бути диференційована на контактну (безпосередня міжособистісна комунікація) та опосередковану (ділове листування, повідомлення факсом, електронна пошта, комп'ютерні системи інформаційного зв'язку).

Наступна особливість професійного спілкування державних службовців пов'язана з використанням специфічних контактних форм спілкування. За О. А. Давидовою, до найважливіших контактних форм ділового спілкування на державній службі відносять: ділову бесіду, дискусію, публічний виступ, нараду тощо [95, с. 22]. Л. С. Вечер виокремлює такі жанри усного ділового спілкування, які одержали велике поширення в діяльності державних службовців: бесіду,

переговори, нараду, телефонну розмову, інтерв'ю [63]. Розглянемо означені форми професійного спілкування державних службовців детальніше.

Залежно від конкретних мети та предметного змісту виокремлюють різні види професійних бесід державних службовців. Так, на державній службі у внутрішньоорганізаційній сфері спілкування використовують практично всі види ділових розмов, виділені та описані в науковій літературі:

- кадрові (співбесіди під час приймання на роботу, розмова при звільненні з роботи, бесіда у зв'язку зі зміною посади державного службовця тощо);
- дисциплінарні (пов'язані з порушенням трудової дисципліни, ухиленням від службових обов'язків, несвоєчасним / недбалим виконанням завдань і т. ін.);
- організаційні (обговорюється технологія виконання того чи іншого завдання, аналізуються одержані результати, висловлюються критичні міркування з приводу вирішення поставлених завдань тощо);
- творчі (виробляється загальна концепція роботи організації, обговорюються принципи виконання різних програм, завдань і т. ін.);
- проблемні (викликані необхідністю вирішення різних конфліктних ситуацій, що виникають в установі) [58].

Особливої значущості в зовнішньоорганізаційній сфері спілкування чиновника набувають бесіди з відвідувачами. В державні установи люди звертаються зі своїми потребами, проблемами, скаргами, проханнями, новими ідеями і планами. При всій важливості бесіди як форми спілкування в професійній діяльності державних службовців, за Н. Р. Нижник, лише 24 % державних службовців мають високий рівень розвитку вміння прислухатися до думки співрозмовників [270, с. 12].

В. М. Сороко відзначає такі негативні ознаки ділових бесід, поширені серед державних службовців: 1) не слухає співрозмовника, який неприємний або не подобається; 2) не слухає співрозмовника, тому що заклопотаний чимось іншим; 3) нетерпляче перебиває, «сигналізує», що час «закінчувати»; 4) слухає лише те, що хоче почути; 5) не бажає слухати, коли його критикують; 6) не стільки сприймає та обмірковує те, що говорить співрозмовник, скільки вишукує

заперечення, контраргументи; 7) схильний нашвидкуруч роздавати оцінки, виносити вирок; 8) хоче бути розумнішим за співрозмовника і замість того, щоб зрозуміти його, більше заклопотаний тим, як вплинути на його думку [355].

Державні службовці як публічні особи значно частіше, ніж представники інших професійних груп, як у внутрішньоорганізаційній сфері спілкування, так і в зовнішньоорганізаційній сфері спілкування мають як реципієнтів дуже великі аудиторії [488]. Це зумовлює потребу опанування державними службовцями певних специфічних форм публічних виступів:

- виступу перед мікрофоном;
- виступу перед відеокамерою;
- виступу в радіо- та телестудії.

У нашому навчально-методичному посібнику «Психологія публічного виступу державних службовців» розглядається алгоритм реалізації завдань різних етапів публічного виступу; наводиться система вправ, покрокове виконання яких дозволить державному службовцю якісно підготуватися та реалізувати публічний виступ будь-якого виду та складності; аналізуються специфічні для державних службовців публічні виступи перед мікрофоном, відеокамерою, в радіо- і телестудії [406].

Ділова нарада як форма професійного спілкування державних службовців займає проміжне місце серед особистих бесід і публічних виступів [63]. Ділові наради державних службовців залежно від цілей і предметного змісту поділяються на:

- проблемні (проводяться в невеликому колі вузьких фахівців або компетентних осіб для того, щоб знайти оптимальне управлінське вирішення питань, що виносяться на обговорення);
- інструктивні (організуються безпосередньо управлінською ланкою з метою доведення до працівників загального завдання, передавання розпоряджень, необхідних відомостей з управлінської вертикалі або горизонталі залежно від рівня виконавців);

- оперативні (скликаються для одержання інформації про поточний стан справ за схемою вертикального розподілу інформації).

Необхідність розвитку в державних службовців умінь проведення нарад доведено дослідженням Н. Р. Нижник [270, с. 12], результати якого засвідчують, що лише 35 % державних службовців вважають, що володіють умінням проводити наради на високому рівні.

Переговори як форма професійного спілкування державних службовців – процес, під час якого динамізуються протилежні спочатку позиції опонентів у напрямку досягнення угоди.

Переговори – складний процес, що містить:

- пошук угоди між партнерами, які мають різні інтереси;
- обговорення відмінностей у позиціях сторін для прийняття рішення;
- дискусію між двома та більше сторонами для подолання несумісних цілей;
- обмін поступками, в процесі якого поступка однієї сторони є прямою і прорахованою відповіддю на попередню поступку іншої сторони;
- тривале спілкування між сторонами з відмінними і пересічними інтересами, в процесі якого вони досягають згоди або не досягають її залежно від очікуваних результатів.

Успіх ділових переговорів безпосередньо залежить від уміння знайти спільні інтереси та цілі, вислухати іншу сторону, обрати стратегії реалізації спільних інтересів і цілей [447]. Чим нижче вміння вести ділові переговори, тим частіше людина використовує стратегію уникнення, тобто взагалі ухиляється від переговорів, що, природно, призводить до комунікативної невдачі. Враховуючи, що вміння вести ділові переговори є найважливішим з комунікативних умінь і безпосередньо пов'язане з рівнем культури професійного спілкування, О. Ю. Акімова робить висновок, що використання стратегії співробітництва є ознакою високого рівня комунікативної компетентності, а стратегії уникнення – ознакою її низького рівня [8].

Окремою формою комунікації державних службовців є телефонна розмова. Помилковою є поширена думка, що телефонна комунікація – найпростіша в діловому спілкуванні. За Н. Р. Нижник, лише 31,2% державних службовців вважають, що володіють умінням вести службові телефонні переговори на високому рівні [270, с. 12]. Виникнення труднощів у спілкуванні, що відбувається під час телефонної розмови, пов'язане зі специфікою телефонної комунікації, а саме:

- винятково акустичним і майже повністю вербальним характером телефонної комунікації;
- просторовими особливостями;
- часовими особливостями;
- анонімністю;
- можливістю перервати контакт.

У нашому навчально-методичному посібнику «Професійний етикет державних службовців» детально проаналізовано особливості професійної телефонної комунікації державних службовців [401].

До чинників, що істотно знижують інформаційну та мотиваційну ефективність будь-якої форми спілкування державних службовців, належать такі: 1) розмова зі співрозмовником із позиції переваги, зверхності; 2) орієнтація в розмові на себе, а не на партнера; 3) зловживання довгими промовами та реченнями; 4) відсутність ефективного зворотного зв'язку зі співрозмовником; 5) невтриманість, зловживання словами з густим емоційним забарвленням (міцні вирази, зневажливі оцінки тощо); 6) переважно монологічна мова [355].

Особливі вимоги до культури мовлення – ще одна специфічна характеристика професійного спілкування державних службовців.

У праці О. В. Шаповалової підкреслюється значущість у професійній діяльності державних службовців мовленнєвої компетенції [438]. Зокрема, авторка пише: «Формування і розвиток мовленнєвої компетенції державних службовців сприяють, досягненню вищого рівня професіоналізму і позитивно відбиваються не лише на службовій кар'єрі менеджера, а й на ступені довіри

населення до органів державної влади» [438]. Ширшим за поняття «мовленнєва компетенція» є поняття «культура мовлення». Л. С. Вечер підкреслює: «Постійна турбота про вдосконалення мовлення – важлива частина загальної культури державного чиновника» [63, с. 103]. Під культурою мовлення традиційно розуміють володіння нормами літературної мови в її усній та письмовій формах, на основі чого здійснюються вибір та організація мовленнєвих засобів, які в певній ситуації спілкування і при додержанні етики спілкування забезпечують найбільший ефект у досягненні поставлених завдань комунікації [58].

Культура мовлення містить три компоненти: нормативний, етичний комунікативний [136]. Мовленнєва норма – сукупність мовленнєвих засобів, що відповідають системі мови й сприймаються її носіями як зразок суспільного спілкування в певний період розвитку мови і суспільства [464]. Розрізняють орфоепічні, орфографічні, словотвірні, лексичні, фразеологічні, граматичні та стилістичні норми [58]. Звісно, всі мовленнєві норми, крім останньої, є загальними для всіх носіїв даної мови.

Що стосується стилістичних норм, то в усному мовленні державного службовця можуть бути представлені всі функціональні стилі мови: елементи офіційно-ділового, публіцистичного, наукового стилів, розмовної та художньо-літературної мови, змішання стилів. Це пов'язано з тим, що державний службовець вирішує організаційні, вузькоспеціальні питання, спілкується з колегами, відвідувачами, виступає на нарадах, у засобах масової інформації тощо [470]. За М. М. Пановою, культура мови державного службовця полягає в неускладненому переході з одного стилю на інший залежно від умов і цілей спілкування [284].

М. М. Панова підкреслює, що для державного службовця як представника держави, від імені якої він виконує свої посадові обов'язки, культура мовлення – це досконале володіння державною мовою країни [284]. Згідно з частиною першою статті 10 Конституції України державною мовою в Україні є українська мова. Стаття 8 Закону України «Про державну службу» зобов'язує державного службовця «обов'язково використовувати державну мову під час виконання своїх

посадових обов'язків, не допускати дискримінацію державної мови і протидіяти можливим спробам її дискримінації» [1]. Отже, державний службовець повинен досконало володіти українською мовою.

Етичний аспект культури мовлення передбачає знання та застосування мовленнєвого етикету, під яким розуміють систему «стійких формул спілкування, передбачених суспільством як правила мовленнєвої поведінки для встановлення мовного контакту співрозмовників, підтримання спілкування в обраній тональності відповідно до їх соціальних ролей і позицій стосовно один одного, взаємним ставленням в офіційній і неофіційній обстановці» [95, с. 22–23].

Мовленнєвий етикет державних службовців відповідає прагматичним принципам спілкування – принципу співпраці та принципу ввічливості. Мовленнєвий етикет узгоджує застосування повного або скороченого імені, звернення на «ти» і «ви», форм звертання, вітання, прохання, подяки, питання, поздоровлення тощо з очікуваннями співрозмовника, накладає сувору заборону на лихослів'я, нецензурну лексику в сфері офіційного спілкування, засуджує розмову на підвищених тонах [425]. У нашому навчально-методичному посібнику «Професійний етикет державних службовців» детально проаналізовано етикет вербального та невербального спілкування державних службовців [401].

Основа комунікативного аспекту культури мовлення державних службовців – вміння відбирати і вживати мовленнєві засоби в процесі мовленнєвого спілкування. О. В. Шаповалова вважає, що мовленнєва компетенція державного службовця, в основу якої покладена майстерність ефективного, доцільного та гармонійного мовлення, сприяє становленню сильної мовленнєвої особистості демократичного типу, відмінними рисами якої є: 1) прагнення до двосторонніх суб'єкт-суб'єктних відносин з адресатом, відмова від авторитарного стилю мовленнєвої поведінки, який відрізняє суб'єкт-об'єктні відносини; 2) прагнення до досягнення комунікативної згоди, до конструктивного дискурсу; 3) прагнення до комунікативного консонансу в результаті діалогу на основі врахування як загальних психологічних закономірностей спілкування, так і індивідуальних особливостей конкретного адресата мови [438].

Конкретизуючи на основі вищевикладеного визначення професійного спілкування, зроблене в першому розділі дисертаційного дослідження, *професійне спілкування державних службовців* ми визначаємо як суб'єкт-суб'єктну професійну активність державних службовців, що складається з внутрішньоорганізаційної висхідної та низхідної комунікації державних службовців з 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 [387].

Таким чином, на основі вищевикладеного можна зробити наступні висновки. По-перше, належність професії державного службовця до соціономічного типу зумовлює значущість культури професійного спілкування у професійній діяльності чиновників. По-друге, професійне спілкування державних службовців має ряд специфічних характеристик: 1) реалізація державотворчих функцій та функцій служіння суспільству як стратегічна мета професійного спілкування державних службовців; 2) наявність двох сфер професійного спілкування: внутрішньоорганізаційної (вертикальна та горизонтальна комунікації) та позаорганізаційної; 3) використання різноманіття специфічних форм ділового спілкування (ділова бесіда, листування, дискусія, публічний виступ, нарада тощо); 4) жорстка регламентованість професійного спілкування державних службовців етичними нормами та правилами; 5) особливості мовленнєвої культури (зокрема обов'язкове використання державної мови). По-третє, професійне спілкування державних службовців – це суб'єкт-суб'єктна професійна активність державних службовців, що складається з внутрішньоорганізаційної висхідної та низхідної комунікації державних службовців з 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.

2.3. Зміст, функції, структура, рівні культури професійного спілкування державних службовців

Поняття «культура професійного спілкування державних службовців» (за аналогією з професійною культурою, професійною психологічною культурою та культурою професійного спілкування) може використовуватися в широкому значенні – як культура професійної групи та вузькому значенні як культура особистості. Розглянемо культуру професійного спілкування державних службовців у широкому значенні з точки зору діяльнісного, дидактичного та компетентнісного підходів.

Із точки зору *діяльнісного підходу* культура професійного спілкування державних службовців являє собою якісні характеристики комунікативної складової ефективної професійної діяльності державних службовців, спрямованої на реалізацію державотворчих функцій та функцій служіння суспільству. Культура професійного спілкування державних службовців із позицій діяльнісного підходу визначається мотиваційним та операційним аспектами.

Мотив як базисна категорія розкривається в такій метапсихологічній категорії, як цінність. За допомогою цінностей індивід персоналізується, тобто знаходить свою ідеальну представленість і продовженість у спілкуванні. Але, за А. В. Петровським, для того щоб мотив був включений індивідом в образ себе і виступив як цінність, індивід повинен здійснити ціннісне самовизначення, результатом якого є не лише образ мотиву, а й переживання мотиву індивідом як важливої і невід’ємної «частини» себе самого [291]. Отже, цінність – це мотив, який у процесі самовизначення індивід розглядає і переживає як власну невідчужувану «частину», що утворює основу «самоподання» суб’єкта в спілкуванні.

С. Л. Братченко на основі концепції діалогу (М. М. Бахтін [25], А. У. Хараш [426] та ін.) визначає спрямованість особистості в спілкуванні як сукупність більш-менш усвідомлених особистісних смислових установок та ціннісних орієнтацій у сфері спілкування, як індивідуальну «комунікативну парадигму», що

включає уявлення про сенс спілкування, його засоби, бажані й допустимі способи поведінки тощо [51].

За І. П. Лотовою, спрямованість мотивації досягнень державних службовців, що безпосередньо відбивається на їх професійному спілкуванні, має двоїстий характер: на себе як суб'єкта професійної кар'єри (підвищити свою кваліфікацію, статус, реалізувати свій професійний потенціал та ін.) і на саму діяльність (підвищити ефективність діяльності, навчитися вирішувати нові професійні завдання, сформувати нові професійні вміння та навички) [218].

Більш розгалуженим є визначення типів спрямованості державних службовців з урахуванням домінуючих ціннісних орієнтацій:

- діяльнісного – переважна орієнтація на досягнення високих показників професійної діяльності;
- міжособистісного – орієнтація на формування емоційно комфортних стосунків з учасниками професійної взаємодії;
- індивідуалістичного – орієнтація на самоутвердження в процесі професійної діяльності [409].

Природно, що спрямованості державних службовців на себе, за І. П. Лотовою [218], відповідає індивідуалістична спрямованість, спрямованості державних службовців на діяльність – діяльнісна спрямованість.

С. Л. Братченко виділяє та описує вже шість видів спрямованості особистості в спілкуванні:

- діалогічну спрямованість – орієнтація на рівноправне спілкування, що ґрунтується на взаємній повазі та довірі, орієнтація на взаєморозуміння, взаємну відкритість і комунікативну співпрацю, прагнення до взаємного самовираження, розвитку;
- авторитарну спрямованість – орієнтація на домінування в спілкуванні, прагнення пригнітити особистість партнера, підпорядкувати собі, відсутність поваги до чужої точки зору;

- маніпулятивну спрямованість – орієнтація на використання партнера і всього спілкування у власних цілях для одержання різного роду вигоди, ставлення до партнера як до засобу, об'єкта своїх маніпуляцій;
- альтероцентристську спрямованість – добровільна «центрація» на партнері, орієнтація на його цілі, потреби, почуття і т. п., безкорислива пожертва своїми власними інтересами та ігнорування своїх цілей;
- конформну спрямованість – відмова від рівноправності в спілкуванні на користь партнера, орієнтація на підпорядкування силі авторитету, на «об'єктну» позицію для себе, на некритичні згоду й уникнення протидії;
- індиферентну спрямованість – домінування орієнтації на рішення суто ділових питань, на ділову комунікацію та предметну взаємодію, уникнення спілкування як такого [51].

О. А. Давидова під культурою ділового спілкування на державній службі розуміє якісну характеристику державного службовця, що містить «систему науково-теоретичних знань у сфері управління, зокрема спеціальних знань в сфері теорії культури спілкування, сформованість уміння здійснювати комунікативну діяльність із представниками всіх рівнів влади та особами, які перебувають поза сферою управління в усій різноманітності форм службового спілкування, на основі поваги людської гідності, загальних етичних принципів і лише властивих службовому спілкуванню правил ділового етикету, що регламентують зовнішні прояви взаємин між людьми» [95, с. 24]. О. Ю. Акімова доповнює: «Для державних службовців важливо розвивати комунікативні вміння, орієнтовані на ділову взаємодію – вміння швидко зрозуміти суть проблеми або завдання, дохідливо і просто пояснювати свою позицію, погоджувати рішення, переконувати» [8, с 119].

Виходячи з діяльнісного підходу, під час оцінювання та розвитку культури професійного спілкування державних службовців повинні враховуватися мотиваційний та інструментальний аспекти, що забезпечують реалізацію мети їх комунікативної складової професійної діяльності.

З точки зору *дидактичного підходу* культура професійного спілкування державних службовців являє собою систему прийомів і способів одержання державними службовцями в процесі професіогенезу досвіду ефективного професійного спілкування, а сама культура професійного спілкування розглядається як достатньо високий рівень його опанування. Наприклад, М. М. Калашников під культурою ділового спілкування державних службовців розуміє «історично сформований певний рівень розвитку комунікативної сфери державних службовців» [147, с. 11]. А Є. В. Охотський вважає, що культура ділового спілкування на державній службі – це рівень мовної, письмової та немовної взаємодії, який дозволяє встановлювати точне міжособистісне сприйняття, розуміння і взаємодію людей у процесі трудової діяльності [83, с. 80]. Отже, з позицій дидактичного підходу показником розвитку культури професійного спілкування державних службовців є володіння прийомами та способами цілеспрямованого одержання професійних комунікативних знань, умінь, навичок.

Із точки зору *компетентнісного підходу* культура професійного спілкування являє собою сукупність певних інваріантів, визначених на основі компетенцій у спілкуванні та взаємодії державних службовців. О. А. Запорожець визначає професійну комунікативну компетентність державного службовця як інтелектуально, особистісно і мотиваційно обумовлену соціально-професійну характеристику, що дозволяє державному службовцю самостійно і відповідально здійснювати ефективні та адекватні комунікативні дії в певному колі ситуацій професійної взаємодії [128].

До компетенцій державних службовців України в спілкуванні та соціальній взаємодії, виділених С. В. Мельником, належать:

- здатність ефективно спілкуватися з людьми всередині та поза межами організації;
- здатність встановлювати зв'язки та відносини з людьми;
- здатність до ефективного обміну інформацією;
- здатність чітко та логічно висловлювати свої думки усно й письмово;

- здатність консультувати, готувати усні та письмові відповіді на запити громадян;
- здатність вести переговори, обґрунтовувати свої позиції та знаходити компромісне рішення;
- здатність зберігати контроль над емоціями в складних ситуаціях професійного спілкування;
- здатність взаємодіяти з іншими структурами апарату як по вертикалі, так і по горизонталі;
- здатність звертатися до керівництва за поясненнями та рекомендаціями щодо напрямку професійної діяльності;
- здатність будувати робочі відносини, що сприяють запобіганню та / або вирішенню конфліктів усередині організації;
- здатність застосування принципів рівноправності та демонстрація поваги до колег і підлеглих тощо [236].

Ці компетенції передбачають наявність у державних службовців знань в необхідному для практичного застосування обсязі в межах даних компетенцій, основ психології та конфліктології, основ міжособистісного спілкування, основ менеджменту, кадрового менеджменту, соціальних технологій, структури органів державної влади тощо.

Узагальнення комунікативних та соціальних і міжособистісних компетенцій державних службовців України, виділених С. В. Мельником [236], дозволяє визначити інваріанти культури професійного спілкування державних службовців. Наприклад, М. М. Панова розглядає культуру спілкування на державній службі як єдність культури мовлення (письмової та усної) і культури мовленнєвого етикету [284]. До цього переліку можна додати культуру ведення переговорів, культуру публічного виступу, культуру розв'язання професійних конфліктів і т. ін.

На основі інтеграції діяльнісного, дидактичного та компетентнісного підходів під культурою професійного спілкування державних службовців як інваріантом професійної психологічної культури державних службовців у

широкому значенні ми розуміємо 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 [378].

Розглянемо культуру професійного спілкування державних службовців у вузькому значенні з точки зору акмеологічного та особистісного підходів.

Із точки зору *акмеологічного підходу* культура професійного спілкування державного службовця являє собою цілісне новоутворення, що прогнозує та регулює саморозвиток особистісно і професійно важливих якостей, які забезпечують ефективність самореалізації державних службовців у професійному спілкуванні в контексті професійних функціональних обов'язків.

Результати досліджень В. Г. Зазикіна [127] засвідчили, що розвиток професіоналізму фахівців різних професій здійснюється за подібними закономірностями, пов'язаними з формуванням системи найважливіших властивостей і вмінь, названих «акмеологічними інваріантами професіоналізму». Нагадаємо, що акмеологічні інваріанти можуть стосуватися професіоналізму діяльності та професіоналізму особистості. У своєму першому варіанті загальні й специфічні акмеологічні інваріанти збігаються з ключовими та спеціальними професійними компетенціями фахівця. Отже, визначати загальні й специфічні акмеологічні інваріанти професіоналізму комунікативної діяльності державного службовця необхідно на основі переліку компетенцій державних службовців у спілкуванні та міжособистісній взаємодії, наведеного вище при аналізуванні культури професійного спілкування державних службовців із позицій компетентнісного підходу.

Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості являють собою здібності, що стали особистісно-професійними якостями. Наприклад, М. М. Грачов серед негативних професійних якостей державних службовців називає недостатньо високий рівень соціально-перцептивних здібностей [84], які є однією зі складових комунікативних здібностей.

За О. О. Бодальовим, комунікативні здібності – це індивідуально-психологічні особливості особистості, які забезпечують ефективну взаємодію та адекватне взаєморозуміння між людьми в процесі спілкування або виконання спільної діяльності [44]. Використовуючи положення С. Л. Рубінштейна [323] про ядро і периферію здібностей, можна говорити про те, що ядро структури комунікативних здібностей складають властивості компонентів суб'єкта спілкування, а периферію – якості, що відображають ступінь сформованості комунікативних умінь. В. О. Ганзен до «ядерних» компонентів комунікативних здібностей відносить такі: комунікативно-інформаційні (контактність, мовленнєві здібності, невербальна виразність, сензитивність до соціальних об'єктів, спостережливість); когнітивні (соціально-перцептивні здібності, соціальний інтелект); емотивні (емпатійність, тактовність, чутливість до зворотного зв'язку); конативні (організаторські здібності, оптимальний стиль спілкування); креативні (здібності до персоналізації) [75]. Означені комунікативні здібності можуть бути розглянуті як акмеологічні інваріанти професіоналізму державних службовців у професійному спілкуванні.

З точки зору *особистісного підходу* культура професійного спілкування державних службовців являє собою складне психологічне утворення характеристик фахівця, які зумовлюють ефективність та результативність його професійного спілкування.

На аналізі інтелектуальних, особистісних та психофізіологічних характеристик, що визначають особливості професійної культури та професійної психологічної культури державних службовців, ми зупинялися вище. Конкретизуємо ці характеристики щодо культури професійного спілкування державних службовців.

За М. М. Кузьміним, основними аспектами дослідження професійної культури є професійно важливі якості, серед яких дослідник окремо виділяє комунікабельність [196]. Комунікабельність як професійна якість характеризується такими особливостями: «наявністю стійкої потреби в систематичному спілкуванні з людьми в різних сферах, органічною взаємодією

загальнолюдських і професійних показників комунікабельності, емоційним благополуччям на всіх етапах спілкування» [151, с. 60]. За О. А. Запорожець, комунікабельність державного службовця виражається в схильності до доброзичливої поведінки в ситуації службового спілкування, встановленні взаємодовірливих відносин, ініціативності [128]. Ця якість припускає сформованість комунікативних умінь, таких як: уміння вислуховувати, підтримувати бесіду, змінювати тему в разі необхідності, знаходити правильну форму звернення до людей тощо.

О. В. Погорелова в окрему групу виділила особистісні якості державних службовців, які мають особливе значення для спілкування в структурі професійної діяльності чиновників: комунікативність, відкритість, повага до чужої точки зору, стриманість, тактовність, вихованість, володіння словом, уміння подати себе [297]. За даними С. Г. Зирянова, серед бажаних особистісних характеристик державного службовця, за ранжуванням самими державними службовцями, домінують: чесність, товариськість, врівноваженість, терплячість, привітність, чуйність і скромність, особиста чарівність і почуття гумору [134]. На основі опитування як державних службовців, так і відвідувачів державних установ нами визначено ідеальні профілі комунікативно-організаторських якостей державних службовців [380]. Зауважимо, що всі означені характеристики, названі державними службовцями, безпосередньо виявляються в професійному спілкуванні і його ж визначають.

До інтелектуальних характеристик, які відбиваються в професійному спілкуванні державних службовців, можна віднести такі антонімічні особливості: кмітливість – ригідність мислення, розумність – дурість, мудрість – наївність, глибокомисленість – верхоглядство, прозорливість – обмеженість, розсудливість – фантазерство, пильність – безпечність, сприйнятливність – відчуженість, об'єктивність – упередженість тощо [282]. Природно, чим вищий у державних службовців рівень розвитку інтелектуальних характеристик, представлених першими складовими антонімічних пар, тим більш високий рівень культури професійного спілкування вони демонструватимуть.

Далекоглядність у міжособистісних стосунках, яка об'єднує більшість із названих характеристик, названа Е. Торндайком «соціальним інтелектом» [493]. Вивченню соціального інтелекту як складної динамічної структури в системі комунікативного потенціалу, що являє собою сукупність соціальних пізнавальних процесів регулювання міжособистісного спілкування, детермінує успішність соціальної взаємодії, характеризує рівень соціального розвитку особистості і формується в процесі спілкування, присвячені дослідження А. О. Деркача [104], Н. А. Лужбіної [221] та ін.

До психофізіологічних характеристик державних службовців, що впливають на культуру професійного спілкування, належать особливості нервової системи суб'єкта спілкування. Особи із сильною, врівноваженою, рухливою нервовою системою характеризуються збалансованими комунікативними властивостями, товариські, легко сходяться з новими людьми, проте не відрізняються постійністю в спілкуванні і досить часто змінюють прихильності. Суб'єкти спілкування з сильною, неврівноваженою нервовою системою в професійному спілкуванні відрізняються повною віддачею сил, захопленістю, які, проте супроводжуються їх запальністю, нетерплячістю, нестриманістю. Особи із сильною, врівноваженою, інертною нервовою системою повільно, важко звикають до нових людей, не схильні до зміни свого оточення, в професійному спілкуванні відрізняються терплячістю, витримкою і вмінням контролювати себе. Люди зі слабкою нервовою системою важко переносять тривалі або стресові комунікативні ситуації (публічні виступи, конфлікти тощо), але добре орієнтуються у світі людських стосунків та почуттів [119].

Отже, означені психофізіологічні особливості суб'єктів професійного спілкування повинні враховуватися при визначенні для державних службовців специфічних завдань професійної діяльності: щільності спілкування з колегами, напруженості спілкування з відвідувачами тощо.

Таким чином, культура професійного спілкування державних службовців із позицій особистісного підходу являє собою цілісну, сутнісну інтегральну

характеристику особистості державного службовця, яка є умовою ефективного професійного спілкування й одним із завдань професійного самовдосконалення.

На основі інтеграції акмеологічного та особистісного підходів культуру професійного спілкування державних службовців як інваріант професійної психологічної культури державних службовців у вузькому розумінні поняття ми визначили як комплексне динамічне психологічне утворення державного службовця, що детермінує здатність до ефективного професійного спілкування на державній службі як умови професійної самореалізації при збереженні внутрішнього психологічного комфорту фахівця [378].

Наведений перелік не вичерпує всіх підходів до тлумачення поняття «культура професійного спілкування державних службовців», проте задає різні системи відліку для розуміння культури професійного спілкування державних службовців.

Побудова моделі культури професійного спілкування державних службовців потребує визначення її аспектів, що може бути зроблено за різними підставами. Найбільш поширеним та експериментально виправданим є застосування функціонально-структурного підходу, що передбачає виділення функціональних і структурних аспектів системи.

У межах функціонального підходу систему розглядають виключно з позиції її зовнішнього аспекту – відносини системи як цілого з іншими об'єктами, які знаходяться поза нею. Виходячи з цього, функцією, або поведінкою, системи можна назвати все те, що можна дізнатися про систему, не торкаючись її внутрішнього змісту, абстрагуючись від нього [230].

Враховуючи, що культура професійного спілкування державних службовців є інваріантом професійної психологічної культури державних службовців, а остання – інваріантом професійної культури чиновників, визначення функцій та структурних компонентів культури професійного спілкування державних службовців повинно відбуватися з урахуванням функцій і структури як професійної культури, так і професійної психологічної культури державних службовців.

М. М. Кузьмінов у професійній культурі державних службовців виокремив гносеологічну (забезпечення цілісності уявлень про професійну діяльність державного службовця, про реальні шляхи її пізнання та засвоєння), адаптивну (формування відданості цінностям і нормам існуючої культури серед вперше прийнятих державних службовців та нейтралізація несумісних із професійною культурою державних службовців зразків поведінки, які сформувалися на попередньому місці роботи) та нормативну (підтримання рівноваги в системі діяльності державного службовця, зменшення впливу дестабілізуючих чинників у професійному середовищі) функції [196].

О. В. Селезнєва виділила когнітивний (акмеологічна самосвідомість – комплекс уявлень про себе як суб'єкта саморозвитку), мотиваційно-цільовий (інтегровані процеси акмемотивації, цілеутворення і цілепокладання в напрямку саморозвитку), емоційний (загальне емоційне ставлення до себе і власне оцінне ставлення) та операційний (система психотехнологій, спрямованих на реалізацію цілей акмеорієнтованого саморозвитку) функціональні компоненти акмеологічної культури державного службовця, що реалізуються через систему вмінь-компетенцій [335].

За Л. О. Нестеренко, основними функціональними компонентами психологічної культури державного службовця є: регулятивний (визнання відповідальності за власні дії, контроль за подіями власного життя, розвиток моральних якостей та цінностей), когнітивний (пошук нових способів та форм поведінки, пізнання себе, усвідомлення ролі психологічної науки в професійній діяльності державного службовця), інтегративний (готовність до самоосвіти, самовдосконалення, увага до власного досвіду самореалізації), комунікативний (володіння базисними комунікативними вміннями та навичками). Дослідниця довела, що вони повинні стати основою її випереджального розвитку за рахунок залучення державних службовців до системи професійної освіти [269].

За А. О. Деркачем, психологічна культура кадрів державної служби – це інтегративна характеристика вищого рівня розвитку особистості державного службовця, яка представлена особистісним конструктом «Я – професіонал» і

містить п'ять функціональних компонентів: діагностичний (одержання інформації психологічного змісту щодо вирішення професійних проблем і завдань), цілепокладання (формулювання або вибір цілей психологічного саморозвитку), моделюючий (визначення процесу саморозвитку і професійного вдосконалення), інтерпретувальний (аналіз досвіду цілеспрямованого психологічного саморозвитку), регулювальний (способи психічного регулювання поведінки, діяльності, пізнання, спілкування, методи корекції особистості тощо). Способи зв'язку і закономірності розвитку функціональних компонентів виявляються в якісних змінах професійної самосвідомості, ціннісних відносин, здібностей творчої реалізації у відповідальних професійних позиціях [11].

О. А. Давидова виокремлює такі функції культури професійного спілкування державних службовців: інструментальну (отримання та передавання інформації, необхідної для здійснення комунікативного наміру), експресивну (розуміння емоції, переживання партнера), інтегративну (об'єднання партнерів для спільного вирішення завдань), трансляційну (передавання конкретних способів діяльності, оцінок, думок, суджень), контролю (регламентація поведінки та спілкування), соціалізації (розвиток комунікативних вмінь та навичок, ділового етикету), комунікаційну (взаєморозуміння працівників та їх взаємодія на основі додержання загальних принципів етики та моральної поведінки) [95].

Враховуючи певну змішаність у вищезгаданих дослідженнях [11, 95, 269] функціональних компонентів із конструктами, а також непередставленість в їх переліку деяких важливих функцій культури професійного спілкування державних службовців, наприклад аналітичної функції, на основі аналізу та узагальнення функцій державної служби, професійної культури державних службовців, професійної психологічної культури державних службовців та культури професійного спілкування державних службовців ми виділили такі функціональні компоненти культури професійного спілкування державних службовців:

- *перцептивно-аналітичний;*
- *трансляційно-інформаційний;*

- *управлінсько-координаційний;*
- *особистісно-професійного саморозвитку [495].*

Перцептивно-аналітичний компонент культури професійного спілкування державних службовців забезпечує розбудову концептуальної моделі професійного спілкування державного службовця, детерміновану аналітичним сприйманням та пізнанням іншої людини (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 кодування, передавання, отримання та декодування 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 в цілому.

Функції, яка б не була їх природа, можна реалізувати лише в структурі. Функція реалізується структурою і пояснюється за допомогою структури [230]. Структури в науковому дослідженні з'являються там, де характер висунутих завдань вимагає розчленувати предмет дослідження на окремі частини або елементи, його складові. Системою О. Ланге [475] називав безліч пов'язаних діючих елементів, а сукупність зв'язків між цими елементами визначав як структуру. Отже, під час аналізування структури насамперед важливо виявити

взаємозв'язок між її елементами, способи впливу одного елемента на інший, характер відносин між елементами.

Так, С. В. Алієва у складі професійної культури державного і муніципального службовця виділяє такі елементи: когнітивний блок (знання, необхідні для виконання професійної діяльності), аксіологічний блок (організаційні та управлінські відносини, в яких матеріалізуються знання, норми, зразки та цінності), конативний блок (стійкі риси особистості, норми поведінки, мотиви, а також готовність, схильність до діяльності у сфері державної і муніципальної служби) [14].

Більш розгалуженою є структура професійної культури державного службовця митниці, розроблена М. М. Кузьміновим. Дослідник традиційно виокремлює когнітивний (знання про професійну етику, культурні норми і вимоги) та діяльнісний (нормативно-операційний) компоненти, проте далі йде новаторським шляхом, включаючи до структури професійної культури такі компоненти: мотиваційний (позитивне ставлення до професійної діяльності, професійні установки, інтереси), гностичний (володіння способами та прийомами, необхідними для розуміння сенсу культурних норм і вимог), емоційно-вольовий (здатність до співпереживання, здатність відчувати задоволеність від роботи, ініціативність, довільність, відповідальність), рефлексивно-оцінний (самооцінювання себе як здібного до саморозвитку), змістовний (наочно-пізнавальний) [196].

О. В. Селезньова довела, що до структури акмеологічної культури державних службовців входять ментальний (акмеологічна ментальність і акмеологічний менталітет), ціннісний (вищі особистісні ідеали, цінності й ціннісні орієнтації, які є не актуально переслідуваною метою, а підставою для саморозвитку і критеріями оцінювання його ефективності) і креативний (творчість як діяльність, що зумовлює акмеорієнтованість життєздійснення, і креативність як особистісна властивість, що забезпечує ефективність творчості) компоненти [335].

За О. Ю. Скудновою, духовність, будучи важливим компонентом професійної культури державного службовця, сприяє вирішенню завдань професійної діяльності на основі стійких моральних цінностей [348]. Т. Е. Василевська звертає увагу на морально-етичну складову професійної культури чиновника [59, с. 13]. М. Ю. Бояркін вважає, що в професійній культурі державного службовця істотну роль відіграє ціннісно-аксіологічний блок [50].

За А. О. Деркачем, психологічна культура кадрів державної служби – це інтегративна характеристика вищого рівня розвитку особистості державного службовця, представлена особистісним конструктом «Я – професіонал», яка об'єднує п'ять структурних компонентів: аксіологічний (професійні цінності та норми, що є продуктом суспільної свідомості і культури), соціальний (розвинені вміння й навички соціальної взаємодії, соціальна активність, терплячість до людей, ввічливість, дипломатичність, сумлінність, внутрішня гідність тощо), психологічний (готовність і здатність до цілеспрямованої психічної роботи зі зміни особистісних рис і поведінкових характеристик, здатність орієнтуватися в інтрапсихічному просторі), когнітивний (система наукових психологічних знань про людину і соціальну взаємодію людей, система адекватних уявлень про свій внутрішній психічний світ та особистісно-індивідуальні якості), професійний (система професійних умінь і навичок) [11].

Культура ділового спілкування, на думку М. М. Калашникова, вміщує елементи, характерні для всіх різновидів культури, а саме: когнітивну (професійні знання, переконання), емоційно-оцінну (етичні норми і правила) та діяльнісну (комунікативна компетентність) складові [147, с. 11]. О. А. Давидова розглядає структуру культури ділового спілкування державного службовця в єдності наступних складових: мотиваційної (спонукання до вивчення культури ділового спілкування, пов'язане із задоволенням потреб щодо отримання знань та опанування ефективних способів ділового спілкування), когнітивної (сукупність науково-теоретичних знань про ділове спілкування, про роль культури ділового спілкування в професійній діяльності державного службовця), комунікативної (співвідноситься з усіма функціями культури ділового спілкування та відображає

складну структуру взаємодії людей), психологічної (психологічні елементи процесу спілкування: потреби, мотиви, сприйняття, розуміння, взаємодія і психологічні якості суб'єктів спілкування: здібності, інтелект, емоції, почуття, темперамент тощо), етичної (пов'язана із функцією контролю та функцією соціалізації і включає зовнішню форму поведінки), рефлексії (вміння свідомо контролювати результати своєї діяльності і рівень власного розвитку; сформованість таких важливих для державного службовця якостей і властивостей, як креативність, ініціативність, впевненість у собі, схильність до самоаналізу, здатність до імпровізації, передбачення, критичного та інноваційного рефлексування; прогнозування результатів діяльності і стосунків тощо) [95].

Аналіз вищерозглянутих структурних елементів професійної культури, професійної психологічної культури та культури професійного спілкування державних службовців доводить, що в переважній більшості класифікацій некоректно змішані функціональний та структурний підходи до визначення компонентів професійної культури та її інваріантів.

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 [102], Б. С. Гершунського [77], Л. С. Колмогорової [171], А. К. Маркової [231] та В. В. Семикіна [338] ми виділили такі конструкти культури професійного спілкування державних службовців:

- *психологічну готовність державних службовців до професійного спілкування, що утворюється спрямованістю в професійному спілкуванні (сукупність мотивів, установок, цінностей державних службовців щодо професійного спілкування, інтегрованих в їх професійній самосвідомості) та психологічною грамотністю в професійному спілкуванні («ази» культури професійного спілкування, оволодіння психологічними знаннями, вміннями, навичками тощо);*

- *психологічну компетентність державних службовців у професійному спілкуванні* (ефективне застосування знань, умінь, навичок для здійснення професійної комунікації на основі психологічної грамотності);
- *акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні* (комунікативні здібності, що стали особистісно-професійними якостями) [495].

Водночас спрямованість у професійному спілкуванні державних службовців співвідноситься з мотиваційно-ціннісним аспектом культури професійного спілкування, що в тих чи інших варіантах виокремлюється практично всіма дослідниками в структурі професійної культури, професійної психологічної культури та культури професійного спілкування державних службовців, психологічна грамотність та психологічна компетентність – із когнітивним та інструментальним аспектами (відповідно), а акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні – з креативним, рефлексивним та іншими аспектами.

Функціональні компоненти культури професійного спілкування державних службовців нерозривно поєднані з її конструктами. Єдність функціональних компонентів та конструктів можна простежити як єдність зовнішнього і внутрішнього в культурі професійного спілкування державних службовців [417].

У Додатку А презентовано функціонально-структурну модель культури професійного спілкування державних службовців.

Отже, функціональні компоненти культури професійного спілкування державних службовців (перцептивно-аналітичний, трансляційно-інформаційний, управлінсько-координаційний, особистісно-професійного саморозвитку) мають ідентичні структурні особливості: психологічну готовність державних службовців до професійного спілкування, психологічну компетентність державних службовців у професійному спілкуванні, акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості державного службовця у професійному спілкуванні. Наприклад, усі вищезазначені функціональні компоненти визначаються сформованістю такого

конструкта, як психологічна компетентність державних службовців у професійному спілкуванні.

Так, психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт перцептивно-аналітичного компонента культури професійного спілкування державних службовців виявляється у сформованості соціально-перцептивних і рефлексивно-емпатичних умінь, що забезпечують швидку орієнтацію в ситуаціях професійної взаємодії, адекватне, неупереджене й точне сприйняття особистісних властивостей і дій партнерів зі спілкування, розуміння мотивів та емоційних станів співрозмовників, їх індивідуальних, вікових, соціальних і рольових особливостей. Психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт трансляційно-інформаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців конкретизується таким показником, як сформованість вербальних (мовленнєвих, риторичних, полемічних) і невербальних умінь, що забезпечують успішний обмін інформацією в професійному управлінському спілкуванні з урахуванням комунікативних цілей, завдань, ситуацій та характеру взаємодії управлінців. Психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт управлінсько-координаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців виражається у сформованості гностичних, прогностичних, стратегічних, візуально-презентативних і етикетних умінь, що забезпечують прогнозування, моделювання, реалізацію, аналізування та оцінювання ефективності професійного спілкування. Психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт особистісно-професійного саморозвитку як компонента культури професійного спілкування державних службовців виявляється в уміннях коригувати свої особистісні та професійні характеристики як суб'єкта професійного спілкування на основі зворотного зв'язку і продуктів рефлексії.

У Додатку Б конкретизовано зміст конструктів функціональних аспектів культури професійного спілкування державних службовців через відповідні критерії та основні показники.

Усі конструкти функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців характеризуються певним рівнем розвитку.

Переважає більшість дослідників традиційно виокремлює три рівні розвитку професійної культури державних службовців та її інваріантів. Так, О. В. Селезнєва виділила такі рівні розвитку акмеологічної культури державних службовців: низький (репродуктивний та адаптивний), середній (локально-моделюючий) і високий (системно-моделюючий та інноваційно-творчий) [335]. При цьому дослідниця наголошує, що будь-який рівень розвитку акмеологічної культури при певних цілях і потенціалі особистості має перспективну властивість, оскільки здатний бути основою для наступних рівнів.

М. М. Калашников виокремлює низький, середній та високий рівні культури професійного спілкування державних службовців як інтегративні показники розвитку її окремих компонентів [147]. О. А. Давидова визначила три рівні сформованості культури професійного спілкування державних службовців: початковий (мотиваційно-когнітивний), середній (рефлексивно-психологічний), високий (комунікативно-етичний) [95]. Назви рівнів дослідниця визначила за пріоритетом послідовності розвитку компонентів культури професійного спілкування державних службовців.

Ми визначаємо загальний рівень культури професійного спілкування державних службовців за інтегральними показниками розвитку її функціональних компонентів, а рівень розвитку функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців – за сумарними показниками розвитку його конструктів. У державних службовців, які мають низький рівень розвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування, практично не сформовані її конструкти. У державних службовців, які мають середній рівень розвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування, не сформована цілісна система її конструктів, хоча деякі з них можуть бути сформовані до досить високого рівня. У державних службовців, які мають високий рівень розвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування, в цілому сформована система її конструктів [414].

Таким чином, на основі вищевикладеного можна зробити наступні висновки. По-перше, 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 та потреби до особистісно-професійного вдосконалення у професійному спілкуванні. По-друге, 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 є: 1) психологічна готовність державних службовців до професійного спілкування, що утворюється спрямованістю в професійному спілкуванні та психологічною грамотністю в професійному спілкуванні; 2) психологічна компетентність у професійному спілкуванні; 3) акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні. По-третє, функціональні компоненти культури професійного спілкування державних службовців знаходяться у нерозривній єдності з її конструктами. Функціональні компоненти культури професійного спілкування державних службовців мають ідентичні структурні особливості. Зміст конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців конкретизується в критеріях та основних показниках. По-четверте, усі конструкти культури професійного

спілкування державних службовців характеризуються певним рівнем розвитку. Загальний рівень культури професійного спілкування державних службовців визначається за інтегральними показниками розвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, а рівень розвитку функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців – за сумарними показниками розвитку його конструктів.

Висновки до розділу 2

1. Державний службовець – це професійний працівник органів державної влади. Державна служба в Україні – це публічна, професійна, політично неупереджена діяльність із практичного виконання завдань і функцій держави. Належність професії державного службовця до соціономічного типу зумовлює значущість культури професійного спілкування в його професійній діяльності.

2. Професійна культура державних службовців як культура мікросистеми – це якісні характеристики діяльності державних службовців, що формуються в процесі професіогенезу та забезпечують ефективну реалізацію функцій державної служби. Професійна культура державних службовців як культура особистості – це комплексне динамічне психологічне утворення державного службовця, що зумовлює високі якісні показники його професійно-особистісного зростання та самореалізації на державній службі.

3. Професійна психологічна культура державних службовців є інваріантом професійної культури державних службовців як культури мікросистеми та являє собою якість та міру психологічної складової їх професійної діяльності, що формується та розвивається через систему прийомів і способів здобуття професійного психологічного досвіду та містить наступні інваріанти: культуру професійного спілкування, управлінську культуру, інтелектуальну культуру, інноваційну культуру. Професійна психологічна культура державних службовців є інваріантом професійної культури державних службовців як культури особистості та являє собою професійну сутнісну інтегральну характеристику

особистості – комплекс психологічних характеристик фахівця, які забезпечують його професійну самореалізацію в психологічних аспектах професійної діяльності при збереженні внутрішнього психологічного комфорту.

4. Професійне спілкування державних службовців має ряд специфічних характеристик: 1) реалізація державотворчих функцій та функцій служіння суспільству як стратегічна мета професійного спілкування державних службовців; 2) наявність двох сфер професійного спілкування: внутрішньоорганізаційної (вертикальна та горизонтальна комунікації) та позаорганізаційної; 3) використання різноманіття специфічних форм ділового спілкування (ділова бесіда, листування, дискусія, публічний виступ, нарада тощо); 4) жорстка регламентованість професійного спілкування державних службовців етичними нормами та правилами; 5) особливості мовної культури (зокрема обов'язкове використання державної мови). Професійне спілкування державних службовців – це суб'єкт-суб'єктна професійна активність державних службовців, що складається з внутрішньоорганізаційної висхідної та низхідної комунікації державних службовців з 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.

5. 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 та потреби до особистісно-професійного вдосконалення в професійному спілкуванні.

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

7. Загальний рівень культури професійного спілкування державних службовців визначається за інтегральними показниками розвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, а рівень розвитку функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців – за сумарними показниками розвитку його конструктів. У державних службовців, які мають низький рівень розвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування, практично не сформовані їх конструкти. У державних службовців, які мають середній рівень розвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування, не сформована цілісна система їх конструктів, хоча деякі з них можуть бути сформовані до досить високого рівня. У державних службовців, які мають високий рівень розвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування, в цілому сформована система її конструктів.

РОЗДІЛ 3.

КОНЦЕПТУАЛЬНА ПАРАДИГМА РОЗВИТКУ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ У СИСТЕМІ БЕЗПЕРЕРВНОЇ ОСВІТИ

У третьому розділі дисертаційного дослідження 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.

3.1. Розвиток культури професійного спілкування державних службовців як науково-практична проблема

Успішність людини як в особистому житті, так і в професійній діяльності безпосередньо пов'язана з розвитком в неї культури спілкування. Дана теза неодноразово доводилася в результаті теоретичних та емпіричних досліджень різними науковцями. На сьогодні розроблено та впроваджено численні програми з розвитку культури спілкування в представників різних вікових та професійних груп. Водночас їх дієвість не завжди відповідає очікуванням, та й динамічні реалії суспільства не дозволяють користуватися навіть успішним «законсервованим» досвідом впродовж тривалого часу. Проте подальша розробка методів та методик з розвитку культури спілкування потребує аналізу та систематизації результатів досліджень, присвячених даній проблематиці.

Розв'язання проблеми розвитку культури спілкування актуалізує пошук відповіді на питання: «Чи є культура динамічним утворенням, чи піддається вона взагалі якомусь розвитку?». Серед відповідей на це питання є як ствердні (більш поширені), так і заперечувальні (менш розповсюджені).

Прикладом останніх може слугувати расово-антропологічна концепція культури французького дипломата і аристократа Ж. Гобіно, представлена в роботі «Дослід про нерівність людських рас» (1853 р.) [79]. Основні висновки Ж. Гобіно полягали в тому, що: 1) культура – продукт расово-антропологічних факторів; 2) раси нерівні між собою, і це обумовлює нерівність створених ними культур; 3) культурні стереотипи поведінки людей переважно визначаються біологічною спадковістю.

На початку ХХ ст. расово-антропологічна теорія культур трансформувалася в концепцію генетичного детермінізму, основний зміст якої може бути представленим у тезі про те, що своєрідність культур зумовлюється спадковою програмою, існуючою в генах тих або інших народів.

Таким чином, у расово-антропологічній концепції, концепції генетичного детермінізму закладено погляди на культуру як біологічно детерміноване утворення, на розвиток якого суспільство якщо і має, то дуже незначний вплив. Слід зазначити, що подібні теорії культури не канули в минуле, а одержали широке поширення у ХХ ст. і мають певні відлуння і в сьогоденні. Наприклад, А. Маслоу з популярною нині психологією самоактуалізації піддавав сумнівам можливість і необхідність розвитку культури: «Вчитель або культура не створюють людину. Вони не насаджують в ній здатність любити або бути зацікавленою, або філософствувати, створювати символи, творити. Скоріше вони дають можливість, сприяють, спонукають, допомагають тому, що існує в зародку, стати реальним і актуальним» [478, с. 16].

Більш оптимістичні погляди щодо можливостей розвитку культури містяться в роботі «Культурна антропологія» М. Херсковиця. Останній навіть ввів в обіг поняття «інкультурація», яким позначає процес засвоєння індивідом норм суспільного життя і культури [468]. Тобто однією зі складових інкультурації є розвиток культурності людини. У вищезгаданій роботі М. Херсковиць, розглядаючи вікову специфіку культури, виокремлює два етапи: *культуру дитинства* і *культуру зрілості* [468]. Інкультурація в період дитинства відбувається в процесі виховання і навчання підростаючого покоління через

засвоєння дитиною світогляду і поведінки, притаманних носіям певної культури [479]. Зрозуміло, що мова йде про розвиток так званої загальної культури, разом з якою в особистості відбувається розвиток і її інваріантів (у тому числі культури спілкування).

Етапи культури, які виокремлено М. Херсковицем, може бути розповсюджено і на культуру спілкування, найважливіші завдання становлення якої припадають саме на період дитинства:

- формування потреби у спілкуванні з оточуючими;
- засвоєння рідної мови (лексики, фонетики, морфології, синтаксису);
- опанування невербальних засобів спілкування;
- засвоєння етикетних норм і цінностей спілкування і т. п. [487].

Процес передачі культури через способи навчання отримав назву культурна трансмісія. Остання поділяється на три типи: вертикальну, непрямую (опосередковану) і горизонтальну. Для культури дитинства при розвитку культури спілкування характерними є усі три види трансмісії. При вертикальній трансмісії вербальні та невербальні мовленнєві засоби, етикетні вміння та навички передаються від дорослих (батьків, вихователів, вчителів і т. п.) до дітей. Непряма (опосередкована) трансмісія характерна для дошкільних та середніх навчальних закладів, де засвоєння комунікативних моделей опосередковується активністю при виконанні різноманітних завдань (побутових, навчальних тощо), придбанням різноманітних знань і вмінь. Горизонтальна трансмісія виражається в передачі комунікативного досвіду, соціально-психологічних ролей, групових традицій через спілкування індивіда з однолітками. Водночас дослідники акцентують увагу на тому, що культура не «вноситься» ззовні, а виробляється людиною самостійно в процесі освоєння різних способів діяльності та соціальної поведінки.

Вертикальна пряма трансмісія відображена в роботі С. А. Михальської [248], присвяченій особливостям родинного спілкування як чинника комунікативно-мовленнєвого розвитку дитини дошкільного віку. Дослідниця доходить висновку, що «чим кращі партнерські стосунки в сім'ї, чим частіше батьки виявляють зацікавленість дитиною, заохочують до спільного проведення

часу, до мовленнєвої активності, тим вищий рівень комунікативно-мовленнєвого розвитку дитини» [248, с. 452].

Вертикальна, але непряма трансмісія реалізована в дослідженні Т. І. Гончар, спрямованому на формування комунікативної культури молодших школярів в умовах дозвілля [82].

Прикладом непрямой трансмісії є робота О. М. Дубрової [118], спрямованої на формування основ культури спілкування у дітей 5-7 років. Ексклюзивність даної розробки полягає у підборі комплексу казок та мультиплікаційних фільмів, головні герої яких є носіями певних характеристик суб'єктів спілкування. Після прослуховування казки дітям пропонується проаналізувати кожного героя з точки зору особливостей його спілкування, висловитися щодо бажаності / небажаності продемонстрованої ним поведінки, запропонувати власні варіанти розв'язання описаної ситуації ускладненого спілкування. Розроблені авторкою програми передбачали не тільки читання / слухання казок, але й залучення дітей до складання власних. Для цього дітям пропонувалися персонажі або назва казки, а діти самостійно вибудовували її сюжет.

Цілеспрямована горизонтальна трансмісія культури спілкування в дошкільників подана в розробці О. В. Канарової та М. С. Рички [149], якими в авторській програмі враховано, що сюжетно-рольова гра є провідним видом діяльності старших дошкільників. Відповідно до цього авторками запропоновано ряд сюжетно-рольових ігор, зміст яких передбачає щільну комунікацію суб'єктів між собою, що, на думку дослідниць сприятиме формуванню в них культури спілкування. Але цей процес буде продуктивним за однієї умови – наявності в учасників сюжетно-рольової гри досвіду ефективного спілкування. В протилежному випадку горизонтальна трансмісія перетвориться на обмін зразками неконструктивної комунікації і буде потребувати застосування вертикальних трансмісій.

О. М. Ткаченко пропонує застосовувати гру і для формування культури спілкування молодших школярів, стверджуючи, що «сама гра може забезпечувати вдосконалення комунікативних, інтерактивних та перцептивних аспектів

культури спілкування, сприяти формуванню відповідних якостей особистості молодшого школяра» [363, с. 95].

Актуальність для культури дитинства усіх культурних трансмісії пояснює точку зору більшості дослідників на культуру дитинства як більш динамічну та ефективну в плані розвитку порівняно з культурою зрілості. Ознакою переходу до останньої є набуття процесом інкультурації переривчастого характеру, коли індивід стає вчителем і наставником для самого себе, прагне до конструктивних перетворень, творчо, вибірково ставиться до змісту культури, на основі чого формує власні орієнтири в культурі. Одні досягають культури зрілості на більш ранніх етапах онтогенезу (ще у молодому віці), у других цей процес може уповільнюватися за рахунок різноманітних біологічних та соціальних впливів, а дехто впродовж життя залишається на первинних етапах розвитку культури.

Неоднозначними є погляди дослідників і на можливості розвитку культури на етапі зрілості. Так, деякі вчені стверджують, що основні характеристики культури, сформовані на попередньому етапі, вже практично не мають шансів для їх оптимізації [57]. Іншими дослідниками визнається можливість розвитку культури на всіх етапах онтогенезу, зокрема і в дорослому віці [156], [360]. Саме інкультурація в період зрілості запобігає переростанню стабільності в застій. Природно, що розвиток культури на етапі зрілості, насамперед, стосується як загальної, так і професійної культури особистості, а також усіх їх інваріантів (у тому числі культури спілкування).

Зупинимось детальніше на трансмісіях, спрямованих на розвиток культури спілкування особистості в період зрілості. Для розвитку культури спілкування в період зрілості характерними є переважно непряма (опосередкована) та горизонтальна трансмісії.

Непряма (опосередкована) трансмісія (що відображено навіть у її назві) пов'язана з менш цілеспрямованим, усвідомленим успадкуванням культури спілкування, властивій певному середовищу. Непряма трансмісія має місце під час безперервної освіти дорослих, а також при виконанні ними професійних обов'язків. Природно, що різноманітні освітні програми, професійне зростання

(навіть якщо вони не мають на меті безпосередньо розвиток культури спілкування) опосередковано впливають та оптимізують культуру спілкування особистості. Так, метою застосування методу активного керованого інтеріндивідуального навчання, розробленого Л. В. Долинською, є пізнання «глибинного Я», розвиток самосвідомості, але результатом є також створення особливого типу взаємовідносин, «який не зникає безслідно, а має ефект віднесеного в часі переносу на інші сфери життя як особистого, так і професійного» [110, с. 96]. В. І. Натаров у якості одного з головних завдань розробленого соціально-психологічного тренінгу розглядає підвищення адекватності самооцінки «Я-образу», що позитивно відбивається на спілкуванні учасників тренінгової групи [266]. В результаті активного навчання вчителів в умовах рефлексивно-цільового тренінгу, спрямованого на розвиток умінь прийняття педагогічних рішень, крім реалізації безпосередньо визначеної мети В. М. Чернобровкіним зафіксовано в учасників групи «послаблення проявів агресивності й фрустрованості, посилення толерантного ставлення до оточуючих та спрямованості на розв'язання проблемних ситуацій» [432, с. 31], тобто характеристик, притаманних суб'єктам неускладненого спілкування.

Горизонтальна трансмісія полягає в оптимізації комунікативної сфери людини в результаті її міжособистісного чи професійного спілкування з оточуючими. Особливістю такого спілкування є усвідомлене привласнення чи заперечення суб'єктом спілкування комунікативних традицій, норм, цінностей тощо. Проте хибним є уявлення, що формування комунікативної культури людини є справою лише «професійної діяльності й багаторічного досвіду» [36, с. 1]. Горизонтальні трансмісії культури спілкування на етапі зрілості, насамперед, пов'язані зі свідомим розвитком певних аспектів культури спілкування під час спеціально організованих занять (тренінгів, лекторіїв, круглих столів тощо). Зрозуміло, що подібні форми навчання також використовуються і в процесі безперервної освіти.

У горизонтальних трансмісіях культури спілкування чітко виділяються трансмісія, пов'язана з розвитком загальної культури спілкування, та трансмісія, пов'язана з розвитком професійної культури спілкування.

Так, Д. У. Джонсон у якості завдань авторського тренінгу спілкування висуває: 1) моделювання вмінь міжособистісного спілкування; 2) розвиток навичок ефективного слухання; 3) удосконалення вираження почуттів вербальними та невербальними способами [105]. Ю. М. Жуковим, Л. А. Петровською, П. В. Растянніковим при застосуванні програми формування та розвитку комунікаційного потенціалу особистості було відзначено не тільки удосконалення комунікативної компетентності, але й загальний розвиток особистості [124]. Н. В. Семілет розроблено програму з оптимізації соціально-перцептивних характеристик суб'єкта спілкування в групах активного соціального навчання [339]. Програма соціально-психологічного тренінгу В. О. Лабунської, Ю. О. Менжерницької та О. Д. Бреус спрямована на зміну уявлень про себе як «проблемного» партнера у спілкуванні [202].

Значна кількість сучасних розробок присвячена розвитку культури професійного спілкування фахівців різних професійних груп. Водночас аналіз досвіду з розвитку культури професійного спілкування не буде повним при ігноруванні ефективних розробок з розвитку професійної культури та професійної психологічної культури.

Загальнотеоретичні і методологічні аспекти якісних змін професійної культури розкриті в працях, присвячених розвитку окремих складових професійної культури: духовної (Е. О. Помиткіна, З. Л. Становських [313] та ін.), методологічної (О. М. Ходусов [427] та ін.), інтелектуальної (Г. А. Балл [21] та ін.), управлінської (Т. Г. Чемерська [62] та ін.), інноваційної (О. О. Поскряков [304] та ін.), рефлексивної (М. В. Швидкая [440] та ін.), організаційної (Е. Х. Штейн [450] та ін.), моральної (О. І. Денищик [98] та ін.), інформаційної (Т. В. Проценко [311], О. В. Гладченко [78] та ін.) та психологічної (В. П. Вовк [67], В. М. Гусак [92], Л. С. Колмогорова [171], Г. М. Кот [183], Л. О. Нестеренко [269], І. В. Савельєва [328] та ін.) тощо. У даних роботах знайшов відображення

багатоаспектний характер проблеми розвитку професійної культури та професійної психологічної культури, запропоновано практичні підходи до її вирішення. Аналіз означених робіт засвідчує, що найбільш розробленими є зміст та технології розвитку професійної культури майбутніх фахівців у процесі навчання в ЗВО (О. В. Гладченко [78], С. А. Ісаєнко [145], Г. В. Локарева [214], С. М. Прийма [306], Т. П. Спіріна [359] та ін.).

У вищевказаних роботах серед факторів, що впливають на формування професійної культури, традиційно виокремлюються як об'єктивні [336], так і суб'єктивні [196, 335]. До об'єктивних відносяться фактори, пов'язані з соціальною системою життєдіяльності особистості: державною політикою в конкретній професійній галузі, специфікою управлінської системи, розвитком техніки і технологій, якістю освітніх послуг при підготовці фахівців певної професійної галузі, станом корпоративної культури, престижністю професії в суспільстві, конкуренцією на ринку праці тощо. Суб'єктивні фактори, що детермінують професійну культуру, пов'язані з розвиненістю тих чи інших особливостей людини як індивіда, особистості, суб'єкта: індивідуальний професійний досвід і професійна компетентність, ділові особистісні якості, ціннісні орієнтації тощо. Даний розподіл факторів розвитку професійної культури та її інваріантів є умовним, адже, на думку, Н. Г. Багдасар'ян, «професійна культура формується в ході співвіднесення цілей, засобів, результатів і наслідків діяльності, здійснюваної в межах окремих технологічних циклів» [19, с. 51].

Безумовно, зазначені і об'єктивні, і суб'єктивні фактори також стосуються культури професійного спілкування. Проте в межах психологічного дослідження можливий цілеспрямований вплив лише на перелічені суб'єктивні фактори розвитку культури професійного спілкування, адже вплив на об'єктивні фактори є прерогативою інших наукових галузей.

Природно, що розвиток професійної культури, а тим більше професійної психологічної культури (особливо фахівців соціономічних професій) багатьма дослідниками пов'язується з розвитком культури професійного спілкування (комунікативної культури) (Г. М. Кот [183], А. В. Мудрик [260], О. В. Уваркіна

[375], Р. М. Фатіхова [419] О.В. Шевцова [441] та ін.). Аналіз розробок, присвячених розвитку культури професійного спілкування, дозволив нам виділити такі напрямки організації даного процесу [391].

Перший напрям – структурний, згідно якому модель розвитку базується на структурних компонентах культури спілкування, виділених авторами в межах тієї чи іншої концептуальної моделі. Інкультурація, за М. Херсковицем, містить когнітивний, емоційний і поведінковий аспекти, розвиток яких забезпечує ідентичність зі своєю культурною групою і зумовлює усвідомлення власної відмінності від представників інших культур [468]. Майже ідентичні структурні аспекти, як було зазначено вище, містить і професійна культура, і професійна психологічна культура, і культура професійного спілкування.

На думку Е. Х. Штейна, перший шлях навчання фахівців культурі – шокова модель, коли співробітники, мобілізуючи механізм захисту організації, вчаться знаходити вихід із певної загрозливої, надзвичайної ситуації. Другий шлях – модель позитивного закріплення, за якої запам'ятовується і закріплюється саме те, що вдалося досягти чи виконати [450]. У зв'язку з цим слушною видається точка зору тих науковців, які вважають, що оволодіння професійною культурою має починатися з ліквідації культурної неграмотності працівників, тобто з розвитку когнітивного аспекту професійної культури [172, 305, 326].

За О. В. Корнєєвою, поетапність формування психологічної культури полягає в становленні спочатку когнітивного та інтерактивного компонентів психологічної культури особистості (формуванні бази знань, комунікативних умінь і навичок), що, у свою чергу, сприяє зміні ціннісно-сислової сфери, а наповнення суб'єктивним змістом значущості певних цінностей формує основу для розвитку рефлексивно-оцінного компонента [178].

Структурна особливість культури спілкування враховується в деяких розробках, спрямованих на розвиток як базової культури спілкування, так і культури професійного спілкування.

Так, Г. А. Ковальовим [164], Л. А. Петровською [124] у ході соціально-психологічного тренінгу було реалізовано цільове призначення тренінгу

спілкування, яке полягало в оптимізації когнітивної, афективної та поведінкової сфер особистості. За А. В. Мудриком, формування комунікативної культури людини потребує наступних кроків: 1) розвитку низки психологічних і розумових властивостей; 2) допомоги в оволодінні засобами комунікації; 3) формування низки соціальних установок, необхідних для ефективного спілкування; 4) розвитку і формування комунікативних умінь [260].

Частково означені структурні особливості культури спілкування відбилися і в дослідженні В. П. Барковського [23], яким обґрунтовано та експериментально реалізовано програму формування в майбутніх працівників кримінальної міліції комунікативної культури: 1) набуття курсантами навчальних закладів МВС необхідних знань про професійне спілкування працівників кримінальної міліції; 2) розвиток у курсантів комунікативних умінь, зумовлених змістом та особливостями професійної діяльності працівників кримінальної міліції; 3) упровадження на практиці найважливіших способів організації професійного спілкування майбутніх працівників кримінальної міліції.

Програми, спрямовані на розвиток комунікативних якостей, також відносяться до структурного підходу, адже особистісний компонент представлений фактично в усіх структурних моделях культури спілкування. Наприклад, М. В. Тоба в результаті реалізації програми з розвитку навичок діалогового педагогічного спілкування зафіксувала в учасників групової роботи розвиток відвертості, незалежності, комунікабельності [370].

Другий напрям ми назвали функціональним, адже саме функціональні компоненти культури спілкування складають основу моделі її розвитку. Наприклад, в роботі Є. О. Шишової процес розвитку комунікативної культури майбутніх вчителів в умовах двомовності представлений у вигляді моделі, що включає блоки розвитку мовленнєвої діяльності майбутнього вчителя, формування усно-мовленнєвої діяльності на другій мові, розвитку комунікативного (що впливає на слухача) мовлення, розвитку комунікативної культури [446, с. 21–22]. В. П. Сморгочова вважає, що важливим моментом реального функціонування комунікативної культури соціального педагога є

можливість мати не тільки позитивний, але і негативний ефект, і тоді можна говорити про дисфункції комунікативної культури, подолання якої можливо в межах теорії «етичних чеснот» (Аристотель), теорії «золотого перетину» (В. Ю. Каган) [352, с.4].

Співвіднесення процесу розвитку культури спілкування лише з її структурними або функціональними особливостями, як нам видається, є недостатнім. Враховуючи, що культура спілкування, як будь-яке соціально-психологічне явище, утворюється не лише конструктами, але й функціональними компонентами, показаним, на нашу думку, є застосування функціонально-структурного підходу при розробці програми з розвитку культури спілкування.

Однією з подібних програм (щоправда, присвячених розвитку акмеологічної культури державних службовців) є розробка О. В. Селезньової [335]. В якості внутрішнього інтегрального критерію розвитку акмеологічної культури виступає сформованість її структурних і функціональних компонентів. В якості зовнішнього інтегрального критерію розвитку акмеологічної культури виділена ефективність саморозвитку як фактор досягнення акме і самоздійснення людини. Означена функціонально-структурна модель дозволила дослідниці розробити та реалізувати ефективну програму з розвитку всіх складових певного інваріанта професійної культури державних службовців, що може слугувати ще одним доказом продуктивності функціонально-структурного підходу [335].

А. В. Бичок розроблено структурно-функціональну модель формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців зовнішньоекономічної діяльності. «Модель відображає єдність мотиваційно-цільового, формувально-процесуального та результативно-оцінювального компонентів» [35, с. 172]. Більш розширеною є структурно-функціональна модель формування комунікативної культури фахівців сфери обслуговування в ПТНЗ, створена Л. А. Руденко, утворюється чотирма підсистемами: цільовою, концептуально-стратегічною, організаційно-проектувальною, процесуально-технологічною та контролью-оцінювальною [324].

Третій напрям – технологічний, основне призначення якого полягає в розробці та впровадженні спеціальних психологічних технологій, спрямованих на вирішення складних психологічних проблем [367, с. 54]. Під психологічною технологією розуміється «науково-обґрунтована система дій, операцій та процедур, які забезпечують цілеспрямований розвиток у особистості певних психологічних якостей та передачу соціального досвіду» [168, с. 94]. Л. М. Карамушка, базуючись на підході В. Г. Панка [285], в структурі психологічної технології виокремлює три основні компоненти: 1) інформаційно-смысловий компонент – це теоретичні підходи до аналізу того чи іншого психологічного явища; 2) діагностичний компонент – аналіз основних критеріїв та показників явища, що досліджується, ознайомлення з методами, які можуть бути використані для їх вимірювання, обґрунтування доцільності застосування тих чи інших діагностичних методів при вимірюванні певних параметрів тощо; 3) корекційно-розвивальний компонент – характеристика основних напрямків здійснення корекційно-розвивальної роботи через систему тренінгів та консультацій, обґрунтування доцільності використання індивідуальних або групових форм корекційно-розвивальної роботи [367, с. 57].

Прикладом технологічного напрямку може слугувати методика О. О. Рембач, спрямована на формування культури ділового спілкування в майбутніх міжнародників-аналітиків, що передбачає послідовне проходження чотирьох етапів: 1) діагностично-проективного (формування рефлексивного ставлення до комунікативного аспекту майбутньої професійної діяльності); 2) теоретичного (формування знань із проблеми ділового спілкування на основі міжпредметних зв'язків); 3) експериментально-конструктивного (апробація студентами різних моделей, способів, технік і прийомів ділового спілкування); 4) підсумкового (аналіз результатів роботи студентів над програмою самовдосконалення культури ділового спілкування) [317]. Майже ідентичну структуру має модель технологій формування культури ділового спілкування в державних службовців, розроблена та апробована М. М. Калашниковим [147]. Означена модель складається з:

1) блоку цілепокладання; 2) змістово-процесуального блоку; 3) оціночно-результативного блоку.

Л. І. Варгою розроблено та апробовано методику формування комунікативної культури майбутніх учителів засобами інтерактивних технологій, що охоплює чотири етапи: 1) мотиваційно-діагностичний (вивчення мотиваційних впливів, які реалізуються через міжособистісні взаємини в спілкуванні); 2) цілепокладання (з'ясування особливостей формування комунікативної культури студентів через ретельне вивчення передового педагогічного досвіду та аналіз реальної практичної діяльності майбутніх учителів); 3) процесуальний (аналіз різноманітних ситуацій, їх ілюстрування, розв'язання проблем, конфліктів тощо); 4) результативно-рівневий (визначення рівня сформованості комунікативної культури майбутніх учителів за всіма її складниками) [60].

При беззаперечному визнанні усіх переваг означених напрямів та розроблених в їх межах програм розвитку як базової культури спілкування, так і професійної культури спілкування, важко не помітити їх обмеженість стосовно використання усіх можливостей розвитку культури спілкування. Саме інтегрування функціонального, структурного та технологічного напрямів дозволяє, на нашу думку, створити змістовно та методично завершений науково-методичний комплекс із розвитку культури професійного спілкування.

А. М. Веденєєва стверджує, що культура державного службовця сприяє успішності в управлінській діяльності, допомагає вдосконалити технологічні процеси, а тому її підвищення – завдання й обов'язок кожного адміністративного працівника [62]. Означена позиція може бути поширена і на такий її інваріант, як культура професійного спілкування. Проте на сьогодні бракує досліджень, спрямованих безпосередньо на розвиток культури професійного спілкування державних службовців. Водночас розуміння значення професійного спілкування для осіб, що знаходяться на державній службі, доводиться численними теоретичними та емпіричними розробками, спрямованими на оптимізацію різних аспектів професійної комунікації державних службовців.

Під поняттям «оптимізація» ми розуміємо процес приведення системи в найкращий (оптимальний) стан» [379, с. 353]. Оптимізація професійного спілкування державних службовців може відбуватись внаслідок непрямих трансмісій, а також в результаті цілеспрямованого науково обґрунтованого розвитку різних аспектів культури професійного спілкування. Розглянемо детальніше дані напрацювання з метою їх подальшого розвитку та застосування конструктивних ідей, алгоритмів, процедур, технік тощо.

Усі дослідження, спрямовані на оптимізацію професійного спілкування державних службовців, можна класифікувати за різними критеріями:

- *за галуззю дослідження;*
- *за предметом оптимізації* тощо.

За галуззю дослідження найбільш поширеними є філологічний, педагогічний, психологічний та державно-управлінський напрямки розвитку культури професійного спілкування державних службовців [379].

Розробки в межах філологічного напрямку спрямовані на вдосконалення лексичних, орфоепічних, стилістичних та інших характеристик мови державних службовців. Суто філологічною є робота І. М. Плотницької [296] з оптимізації ділової української мови державних службовців. За авторкою, підвищення рівня мовленнєвої культури державних службовців відбувається через ознайомлення з особливостями писемного й усного ділового мовлення, опанування граматичних парадигм частин мови в ділових паперах та правил оформлення документів тощо.

Л. М. Михайлець [246] на основі аналізу фактичного матеріалу (сесії Полтавської, Сумської, Харківської обласних рад) типових порушень «вимог культури мовлення, яких припускаються державні службовці в усному діловому мовленні» [246, с. 95] розроблено програму дисципліни «Українська мова у професійній діяльності».

Г. Ю. Івановою [137] досліджено особливості вже офіційно-ділової письмового мовлення державних службовців: стилістичні, синтаксичні та пунктуаційні помилки, які часто зустрічаються в ділових паперах та службових

документах. На думку авторки, акцентування уваги державних службовців на цій інформації підвищує культуру їх письмового мовлення.

М. М. Пановою [284] на основі аналізу мовленнєвої поведінки сучасних чиновників та політиків визначено лінгвометодичні та організаційні механізми формування мовної особистості державного службовця з метою підвищення ефективності навчання державних службовців культурі мовлення.

Зазначимо, що у зв'язку зі схваленням Кабінетом міністрів нової редакції Українського правопису [273] існує актуальна потреба в активізації філологічних розробок із вдосконалення мовних та мовленнєвих аспектів культури професійного спілкування державних службовців.

Особливості педагогічного напрямку оптимізації професійного спілкування державних службовців полягають у вибудовуванні системи педагогічних впливів, інтегрованих у одну або кілька навчальних дисциплін.

Наприклад, О. В. Шаповаловою [438] для формування мовленнєвої компетенції державних службовців розроблено курс «Культура ділового спілкування», необхідність включення якого в навчальний процес післядипломної освіти державних і муніципальних службовців авторка обґрунтовує потребою чиновників у вдосконаленні компетенцій мовленнєвого етикету, риторики, ораторського мистецтва, етикету ділових відносин і переговорів тощо.

О. А. Давидовою [95] визначено педагогічні засоби формування культури ділового спілкування майбутніх державних службовців та інтегровано їх у процес вивчення дисциплін гуманітарного циклу: рідної мови, іноземної мови, адміністративної риторики, факультативів «Технологія ділового спілкування», «Ділова риторика» тощо.

О. В. Ігнашовою [141] визначено напрямки діяльності викладача, спрямованої на формування професійної комунікативної компетентності майбутніх державних службовців. Розроблена дослідницею модель формування професійної комунікативної компетентності студентів урахована в змісті та методичному забезпеченні дисципліни «Управління суспільними відносинами».

М. М. Калашниковим [147] формування культури ділового спілкування майбутніх державних службовців реалізується через застосування педагогічної технології навчання в спецкурсі «Культура ділового спілкування службовців», зміст якого об'єднує в логічну систему весь обсяг знань і практичних умінь з проблеми культури ділового спілкування державних службовців.

Помітно, що цільовою групою переважної більшості педагогічних розробок, присвячених оптимізації професійного спілкування державних службовців, є майбутні державні службовці, а результати цих досліджень впроваджено в навчальний процес підготовки студентів у ЗВО.

Оптимізація професійного спілкування державних службовців у межах психологічного напрямку передбачає корекційну роботу, яка є «різновидом діяльності практичного психолога, що являє собою тактовне втручання в процес психічного та особистісного розвитку людини з метою виправлення відхилень у цих процесах» [286, с. 283] та має специфічний набір методів та засобів, а також розвивальну роботу, орієнтовану «на створення соціально-психологічних умов для цілісного психологічного розвитку» [33, с. 41] особистості. Значно рідше (але приблизно з тим же значенням) використовується термін «корекційно-розвивальна робота» [436].

Корекційно-розвивальна робота покликана: 1) сприяти повноцінному функціонуванню та розвитку особистості через вирішення її конкретних психологічних труднощів, через вплив на окремі психологічні структури людини; 2) виконувати завдання як зміни, так і навчання, формування, розвитку тих чи інших сторін психологічної реальності людини [458].

Зазначимо, що орієнтованість науково-практичних розробок з оптимізації спілкування державних службовців на перший напрямок корекційно-розвивальної роботи є скоріше виключенням із загальної тенденції. Прикладом подібної роботи є дослідження О. В. Погорелової [297], присвячене психологічній підготовці оптимальних варіантів комунікативної компетентності державних службовців. Так, дослідницею доведено, що патогенетичні техніки психологічного консультування в поєднанні з психологічними тренінгами комунікативної

компетентності мають більш ефективний результат при роботі з сенситивними та психастенічними типами державних службовців. Метод психологічної корекції у вигляді імаготехніки в поєднанні з психологічними тренінгами комунікативної компетентності – при роботі з державними службовцями, які мають істероїдні та циклоїдні характеристики в структурі змішаного психотипу [297].

Переважає більшість програм з оптимізації спілкування державних службовців орієнтована на реалізацію другого напрямку корекційно-розвивальної роботи. Наприклад, Л. В. Литвиною [210] визначено соціально-психологічні особливості формування комунікативної культури державних службовців. Дослідниця справедливо зазначає, що «комунікативна компетентність не може сформуватись лише шляхом ознайомлення з відповідною літературою» [210, с. 135], але передбачає «оволодіння та використання технологій комунікації, розвиток особистісного потенціалу та вміння контролювати емоції, що супроводжують професійну діяльність» [210, с. 139] державних службовців. У зазначеній роботі не конкретизується за рахунок яких методів, засобів та умов можуть реалізовуватися поставлені завдання.

Проте у дослідженні Л. Ф. Бистрих [58], спрямованому на розвиток мовленнєвої культури державних службовців в процесі професійного самовдосконалення (предмету, більш характерному для філологічних досліджень), наголошується, що дослідниці «вдалося досягнути придбання державними службовцями навичок мовленнєвої культури, ... вміння виступати публічно, орієнтуючись на слухачів тощо» [58, с. 20] «завдяки використанню методів активного навчання (практикумів, тренінгів, рольових ігор) з включенням механізму зміни почуттів» [58, с. 20].

В. Є. Виноградовою [64] при розвитку в майбутніх державних службовців комунікативних якостей, «які дозволяють їм більш успішно орієнтуватися в життєво важливих процесах, ставати конкурентоспроможними спеціалістами» [64, с. 24], також відзначено, що найефективнішими методами розвитку комунікативного потенціалу суб'єктів спілкування є активні методи навчання, до яких авторка відносить: «1) дискусійні методи (групова дискусія, розбір випадків

із практики спілкування, аналіз ситуацій тощо); 2) ігрові методи (дидактичні й творчі ігри, ділові ігри; рольові ігри (поведінкове навчіння, ігрова психотерапія, психодраматична корекція); контргра (трансактний метод усвідомлення комунікативної поведінки); 3) комунікативний тренінг» [64, с. 22].

Отже, основними відмінностями психологічних досліджень, орієнтованих на оптимізацію професійного спілкування державних службовців, є їх корекційно-розвивальна спрямованість через застосування методів активного впливу. Водночас, В. Є. Виноградова влучно зазначає, «що необхідна розробка й впровадження нових психолого-комунікативних механізмів впливу, що забезпечить їх (державних службовців) додатковими засобами формування комунікативної компетентності й оптимізації професійної діяльності в системі державної служби» [64, с. 21].

Проблема оптимізації професійного спілкування державних службовців активно розробляється і в контексті державного управління, адже змістом спеціальностей галузі «Державне управління» серед інших питань є професіоналізація державної служби, взаємовідносини та взаємодія в системі державного управління тощо.

І. Ю. Малик [225] оптимізацію професійно-мовленнєвої комунікації державних службовців пов'язує, насамперед, із реалізацією державно-управлінських та педагогічних завдань: 1) розробкою державної програми підготовки державних службовців до професійно-мовленнєвої комунікації; 2) вдосконаленням програм окремих дисциплін ЗВО України, які здійснюють підготовку державних службовців, у контексті розвитку їх професійно-мовленнєвих якостей («Ділова українська мова», «Ділова риторика», «Основи ораторської майстерності», «Конфліктологія», «Діалогова комунікація») [225].

Дослідження О. І. Козієвської [167] спрямовано на формування культури мовлення у професійній діяльності державних службовців. Аналізуючи недоліки мовлення державних службовців із філологічної точки зору (обмеженість словникового запасу, недотримання орфоепічних норм, тавтологічне уживання словоформ тощо), авторка пропонує розв'язувати проблему педагогічними (через

використання «системи вправ і тестових завдань, спрямованих на оволодіння знаннями і вміннями використовувати мовний інструментарій» [167, с. 18]) та державно-управлінськими (запровадженням «регіональних програм, які б характеризувались узгодженням регіональних мовних інтересів із державними; формування самостійної культурної політики, освітньої системи, відображення в ній інтересів і потреб щодо вирішення мовного питання в конкретному регіоні» [167, с. 18]) засобами.

О. Л. Приходько [308] також визначено завдання, форми та методи підвищення мовної культури державних службовців. У якості завдань дослідниця виокремлює наступні: 1) надання державним службовцям знань з культури мовлення; 2) формування мотивації та основних вмінь щодо підвищення культури мовлення; 3) становлення активної позиції щодо реалізації вмінь культури мовлення у професійній діяльності; 4) створення умов для постійного підвищення мовної культури державних службовців [308]. Зазначимо, що перелічені завдання, по-перше, відбивають структуру програми з розвитку мовної культури державних службовців, по друге, мають філологічне, педагогічне, психологічне та державно-управлінське навантаження.

Визначені С. С. Яценком [455, 457] напрями підвищення комунікативної компетентності державних службовців також можуть бути чітко розподілені на педагогічний (використання правил андрагогіки, формування та розвиток системи професійного навчання державних службовців тощо), психологічний (розвиток позитивних комунікативних якостей управлінців, використання технологій управлінського впливу тощо) та державно-управлінський (розвиток конкуренції та свободи особистості, приборкування некомпетентності та безвідповідальності державних службовців, застосування як вертикальних, так і горизонтальних комунікацій тощо).

С. В. Загороднюк [126] у дисертаційному дослідженні, поданому на здобуття наукового ступеня кандидата наук із державного управління, підвищення рівня розвитку управлінського спілкування в системі державної служби України забезпечує за рахунок інтеграції можливостей філософського

(оперування до моделі двоступеневого суспільства сучасності Ю. Хабермас), педагогічного (використання особливостей методик післядипломної освіти й навчання дорослих, діалогізації процесу навчання, активізації слухачів шляхом використання дидактично-технічних засобів тощо) та психологічного (визначення комунікативних потреб слухачів, рівня розвитку комунікативної, перцептивної й інтерактивної сторін спілкування державних службовців, цілеспрямований вплив на соціально-психологічні й психологічні властивості слухача тощо) напрямків.

Таким чином, оптимізація різних аспектів культури професійного спілкування державних службовців у межах державно-управлінського напрямку, по-перше, переважно акцентована на мовленнєвій (мовній) культурі чиновників, по-друге, є результатом інтеграції здобутків, мабуть, найбільшої кількості наукових галузей: філософії, філології, педагогіки, психології і т. д.

За предметом оптимізації виділяються дослідження, спрямовані на поліпшення різних конструктів культури професійного спілкування державних службовців: психологічної готовності до професійного спілкування (представленої спрямованістю в професійному спілкуванні та психологічною грамотністю в професійному спілкуванні), психологічної компетентності в професійному спілкуванні та акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні [379].

Прикладом дослідження психологічної готовності державних службовців до професійного спілкування є робота С. О. Прохоцької [310], в якій на підставі теоретико-методологічного аналізу та дослідницьких рішень авторкою спроектована система формування в майбутніх державних службовців готовності до професійного спілкування, що включає мотиваційно-цільовий, змістовий, операційно-діяльнісний, оцінно-результативний та коригуючий компоненти, й однойменна технологія її реалізації, особливість якої полягає в тому, що її основні положення, теоретичні підходи та прикладні рішення характеризуються можливістю адаптивності до освітнього потенціалу всіх суб'єктів освітнього процесу [310]. Таким чином, програма формування в майбутніх державних службовців готовності до професійного спілкування С. О. Прохоцької

розрахована і на розвиток спрямованості в професійному спілкуванні, і на розвиток грамотності в професійному спілкуванні. Хоча саме розвиток мотиваційної сфери особистості С. О. Прохоцька визначає як провідний компонент формування готовності державних службовців до професійного спілкування. З нею погоджуються й інші дослідники. Сьогодні, як зауважує М. І. Мельник, перегляду підлягають саме сутнісні основи спілкування на державній службі. Це пояснюється тим, що ставлення «дійових осіб управлінського спілкування один до одного як до об'єктів призводить до деморалізації відносин, вихолощеного функціонування, формального підходу до професії» [235, с. 121]. За Н.Р. Нижник, «з метою докорінного виправлення такої ситуації до усіх державних службовців слід підходити як до суб'єктів управлінської діяльності, оскільки стиль спілкування вважається одним із найважливіших елементів управлінської культури» [270, с. 43].

Водночас у дослідженні С. К. Хаджирадевої [425], присвяченому формуванню готовності державних службовців до професійно-мовленнєвої комунікації, мотиваційний компонент не представлений абсолютно, а в триетапній моделі основний наголос робиться на розвитку комунікативної грамотності (1 етап – опанування знань щодо загальних основ професійно-мовленнєвої комунікації та 2 етап – оволодіння функціонально-значущими для державних службовців комунікативними вміннями та навичками) та комунікативної компетентності (3 етап – набуття практичних навичок щодо вирішення проблемних питань у сфері професійної діяльності та формування власного професійно-мовленнєвого іміджу державних службовців) [425].

Наступність розвитку психологічної компетентності в професійному спілкуванні на основі психологічної грамотності як складової психологічної готовності до професійного спілкування державних службовців підкреслює В. Є. Виноградова, яка зазначає, «що поетапною стратегією ... формування комунікативних якостей майбутніх державних службовців має стати послідовний, свідомий перехід від стану необізнаності в стан обізнаності, тобто набуття знань та вмінь зіставляти свої цілі та інтереси з цілями та інтересами організації, і

нарешті, до зовнішнього вияву комунікативної поведінки, спрямованої на максимальне досягнення ефективної управлінської діяльності, що великою мірою забезпечується рівнем розвиненості комунікативної компетентності» [64, с. 24].

О. В. Лавренко та А. А. Лавренко [203] формування комунікативної компетентності державних службовців пов'язують, насамперед, із досконалим володінням вербальними та невербальними засобами комунікативного впливу [203]. О. А. Давидова вважає, що формування комунікативної компетентності державних службовців «спрямоване переважно на придбання техніки ділового спілкування, вміння підтримувати ділові контакти, і, використовуючи поведінкові стратегії, домагатися своїх цілей у спілкуванні [95, с. 20].

О. Ю. Акімова [8] уточнює, яким саме компетенціям у структурі комунікативної компетентності державних службовців слід приділити особливу увагу: «Для державних службовців важливо розвивати комунікативні вміння, орієнтовані на ділову взаємодію – вміння швидко вникати в суть проблеми або завдання, дохідливо і просто пояснювати свою позицію, погоджувати варіанти рішень, переконувати» [8, с. 119].

Показово, що у вищезгаданих дослідженнях програми розвитку комунікативної компетентності державних службовців переважно спрямовані на оптимізацію загальної культури спілкування без врахування особливостей професійного спілкування державних службовців. Л. С. Вечер [63] специфіку формування комунікативної компетентності державних службовців вбачає в опануванні технологій проведення бесід та ділових нарад, ведення ділових перемовин та інших характерних для професійної діяльності державних службовців комунікативних функцій. Авторкою складено систему тренінгів, спрямованих на розвиток комунікативної компетентності державних службовців у межах означених функцій: «Залізна дорога», «Детектив» тощо [63].

Ще одна специфічна комунікативна функція професійної діяльності державних службовців – спілкування та взаємодія зі ЗМІ – врахована при розробці психолого-акмеологічної моделі комунікативної компетентності державних службовців у роботі зі ЗМІ С. А. Юсуповим [452]. Алгоритм

цілеспрямованого розвитку комунікативної компетентності державних службовців у роботі зі ЗМІ, на думку автора, полягає в поетапному формуванні її окремих компонентів, інтеграції знань, умінь та якостей і їх подальшому розвитку до високого рівня. С. А. Юсуповим запропоновано використовувати різні методичні форми для роботи з компонентами комунікативної компетентності чиновників у роботі зі ЗМІ: семінари-практикуми – для формування когнітивного компонента, психолого-акмеологічні практикуми та тренінги – для формування регулятивного, рефлексивно-статусного і нормативного компонентів, моделювання комунікативних ситуацій взаємодії з представниками ЗМІ [452].

Найширше коло досліджень присвячене розвитку акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні державних службовців. За О. А. Запорожець [128], формування особистих і професійних комунікативних якостей майбутніх державних службовців вимагає дотримання комплексу педагогічних умов: 1) здійснення безперервного і цілісного комунікативного спілкування, забезпечення комунікативної спрямованості різних дисциплін у ході теоретичної та практичної підготовки студентів ЗВО; 2) впровадження нових форм і методів навчання в практику професійної підготовки державних службовців; 3) розробки і впровадження в освітній процес ЗВО дисципліни за вибором (наприклад, «Основи професійного спілкування державних службовців») [128]. Водночас авторка не конкретизує, на розвиток яких саме особистісних та професійних якостей державних службовців розрахована розроблена нею система розвитку акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні державних службовців.

А. В. Коростенем [181] на основі етичних вимог до професійної діяльності та спілкування державних службовців визначено бажані моральні якості чиновників: чесність і справедливість, чуйність і доброзичливість, доступність і скромність, самокритичність, терплячість до чужої думки, коректність і т. п. Дослідником створена та апробована в освітньому процесі ЗВО технологія управління розвитком моральних якостей майбутніх державних службовців із врахуванням компонентів: 1) цільового; 2) аналітичного; 3) змістовного;

4) операційно-діяльнісного; 5) критеріально-оцінного; 6) результативно-коригуючого. Технологія реалізується через цілеспрямовану інтеграцію виокремлених компонентів у діяльність суб'єктів педагогічного процесу [181].

В. В. Крутовою [189] при вивченні толерантності державних службовців – якості, необхідної для професійного спілкування чиновників – доведено, що найбільшу вагу в її структурі мають самоприйняття, емоційна стійкість, емпатія, врівноваженість, психологічна спрямованість тощо [189]. На основі об'єднання методів соціально-психологічного тренінгу та суб'єктного підходу дослідницею розроблена тренінгова програма з розвитку толерантності державних службовців.

Зв'язок акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні з іншими компонентами культури професійного спілкування державних службовців, зокрема психологічною готовністю, відображений у роботі О. О. Акімова [10], який задля розвитку психологічної готовності до спілкування як чиннику успішної державної служби пропонує цілеспрямовано розвивати саме комунікативні та організаторські здібності чиновників під час їх навчання та підвищення кваліфікації.

Н. В. Накошная [264] розвиток особистісно-професійних якостей державних службовців вбачає лише в безпосередньому взаємозв'язку з розвитком їх комунікативної компетентності, що відбувається за наступною схемою: 1) самовдосконалення соціально-перцептивної компетентності та особистісно-професійних якостей і актуалізація взаємозв'язку між ними; 2) оволодіння продуктивною моделлю, алгоритмом і механізмами взаємодії; 3) розвиток продуктивних взаємозв'язків професійних соціально-перцептивних еталонів та особистісно-професійних якостей як цілісного психічного утворення; 4) розширення практики для розвитку компонентів соціально-перцептивної компетентності, особистісно-професійних якостей і взаємозв'язків між ними тощо. За даними дослідниці, результативність розвитку особистісно-професійних якостей державних службовців за даною схемою забезпечується впливом суб'єктивних та об'єктивних чинників: створенням клімату взаємної підтримки, теплоти, відповідальності та сприяння з боку більш компетентних колег;

актуалізацією професійної самосвідомості, конструктивної професійної установки; підвищенням продуктивності рефлексивного, інтерактивного та інших механізмів самореалізації державних службовців; наявністю акмеологічного супроводу діяльності та професіоналізації державних службовців; ефективним застосуванням активних форм навчання, самовдосконалення тощо [264].

У протилежному випадку розвиток культури професійного спілкування державних службовців може бути загальмованим через труднощі, ідентичні труднощам, виділеним О. В. Селезньовою [335] стосовно розвитку акмеологічної професійної культури державних службовців: 1) переважна орієнтація державних службовців на сумлінне, але стереотипне виконання службових обов'язків; 2) відсутність у державних службовців потреби в професійних комунікативно-орієнтованих самозмінах; 3) нерозробленість цілісної концепції процесу розвитку культури професійного спілкування державних службовців [335].

Аналіз досліджень, спрямованих на поліпшення різних конструктивів культури професійного спілкування державних службовців, дозволив нам визначити психологічні умови її розвитку: 1) домінування діалогічної та альтероцентристської спрямованості в професійному спілкуванні; 2) опанування системи знань із теорії професійного спілкування; 3) імплементацію системи знань у практику професійного спілкування; 4) сформованість професійно-значущих якостей суб'єкта спілкування.

Таким чином, на основі вищевикладеного можна зробити наступні висновки. По-перше, у віковій специфіці розвитку культури виокремлюються два етапи: культура дитинства і культура зрілості. Для культури дитинства при розвитку культури спілкування характерними є три види трансмісії: вертикальна, непряма (опосередкована) і горизонтальна. Для культури зрілості при розвитку культури спілкування характерними є переважно непряма (опосередкована) та горизонтальна трансмісії. Культура дитинства порівняно з культурою зрілості є більш динамічною та ефективною в плані розвитку. По-друге, дослідження, спрямовані на оптимізацію професійного спілкування державних службовців, можна класифікувати за різними критеріями: 1) за галуззю дослідження; 2) за

предметом оптимізації тощо. По-третє, за галуззю дослідження найбільш поширеними є філологічний, педагогічний, психологічний та державно-управлінський напрямки розвитку культури професійного спілкування державних службовців. Розробки в межах філологічного напрямку спрямовані на вдосконалення лексичних, орфоепічних, стилістичних та інших характеристик мовлення державних службовців. Особливості педагогічного напрямку оптимізації професійного спілкування державних службовців полягають у вибудовуванні системи педагогічних впливів, інтегрованих в одну або кілька навчальних дисциплін. Основними відмінностями психологічних досліджень, орієнтованими на оптимізацію професійного спілкування державних службовців, є їх корекційно-розвивальна спрямованість на особистість через застосування методів активного впливу. Оптимізація різних аспектів культури професійного спілкування державних службовців у межах державно-управлінського напрямку переважно акцентована на мовленнєвій (мовній) культурі чиновників та є результатом інтеграції здобутків філософії, філології, педагогіки, психології і т. д. По-четверте, за предметом оптимізації виділяються дослідження, спрямовані на поліпшення різних конструктів культури професійного спілкування державних службовців: психологічної готовності до професійного спілкування, психологічної компетентності в професійному спілкуванні та акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні. Водночас програми розвитку компонентів культури професійного спілкування державних службовців часто не враховують особливості професійного спілкування державних службовців. Розвиток означених конструктів культури професійного спілкування державних службовців, за даними різних дослідників, є взаємопов'язаним, проте відсутні комплексні дослідження з розвитку культури професійного спілкування державних службовців взагалі та в межах психологічного напрямку зокрема. По-п'яте, проаналізований існуючий досвід оптимізації професійного спілкування державних службовців потребує узагальнення з метою подальшого застосування.

3.2. Сучасні реалії та потенційні можливості розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти

На сьогоднішній день актуальними є дві різні моделі освіти: 1) кінцева освіта, заснована на принципах просвіти та навчання; 2) безперервна освіта, в основі якої знаходиться принцип інформування (зміст освіти визначається потребою суб'єкта освітнього процесу в знаннях та інформації, необхідними для розв'язання особистісно-значущих завдань). Друга модель освіти знаходить все більше поширення в сучасному світі [268, 486]. Стрімкий розвиток суспільства з кожним роком підвищує вимоги до професійної підготовки фахівців, що мають адекватно орієнтуватися в усіх сферах соціального життя і активно впливати на них, без чого неможливий перехід до суспільства з високим рівнем духовної, правової і професійної культури. Постає потреба в оперативному підвищенні професійної компетентності людини. Дана потреба може реалізовуватися лише за умови організації процесу безперервної освіти.

Дослідженню особливостей та можливостей системи безперервної освіти присвячені праці Р. Дейва [466], Г. В. Козловської [169], Ю. Г. Лотюк [220], О. І. Огієнко [276], Н. Ф. Шевченко [443] та ін. У найбільш широкому розумінні безперервна освіта, за Р. Дейвом, – це процес «особистісного, соціального і професійного розвитку індивіда протягом його життя, здійснюваний з метою вдосконалення якості життя як окремого індивіда, так і суспільства» [466, с. 34]. У вужчому значенні поняття «безперервна освіта» фахівця являє собою цілеспрямоване та регулярне здобування, вдосконалення, оновлення знань і вмінь, необхідних для ефективного вирішення завдань професійної діяльності. Особливе значення для безперервної освіти має зв'язок навчальної діяльності з суспільно-практичною.

Дискусійним питанням є визначення етапів безперервної освіти. Так, М. О. Лазарєв безперервну освіту визначає як процес, що складається з базової і подальшої освіти, передбачає на другому етапі послідовне чергування навчальної

діяльності в системі спеціально створених освітніх закладів із професійною діяльністю [205]. Насправді, сучасна модель безперервної освіти містить етапи, які розпочинаються на більш ранніх стадіях онтогенезу. Згідно з 10 статтею Закону України «Про освіту» (Документ 2145-VIII від 5.09.2017) невід’ємними складниками системи освіти є:

- дошкільна освіта;
- повна загальна середня освіта;
- позашкільна освіта;
- спеціалізована освіта;
- професійна (професійно-технічна) освіта;
- фахова передвища освіта;
- вища освіта;
- освіта дорослих, у тому числі післядипломна освіта [2].

Природно, що конкретна людина в своїй індивідуальній освітній траєкторії проходить не всі визначені ланки системи освіти, але загалом вони максимально повно відображають складові загальної системи безперервної освіти.

Н. В. Семенюк [337] у структурі безперервної освіти виокремлює чотири підсистеми: основну загальну та основну професійну, додаткову загальну та додаткову професійну. При цьому «відношення між елементами підсистеми основної освіти будуються за принципом ієрархії, кожна наступна ланка дає освіту більш високого рівня. У підсистемі додаткової освіти ланки самостійні і незалежні, існують паралельно одна одній» [337, с. 29]. Усі підсистеми освіти функціонують завдяки комплексу формальних та неформальних освітніх впливів, залежно від домінування яких виокремлюються формальна, неформальна та інформальна безперервна освіта [337].

Останні різновиди освіти мають численну кількість підходів до розуміння їх сутності. У своїй роботі ми використовуватимемо дефініції, зафіксовані у статті 8 Закону України «Про освіту» [2]. «Формальна освіта – це освіта, яка здобувається за освітніми програмами відповідно до визначених законодавством рівнів освіти,

галузей знань, спеціальностей (професій) і передбачає досягнення здобувачами освіти визначених стандартами освіти результатів навчання відповідного рівня освіти та здобуття кваліфікацій, що визнаються державою» [2]. Таким чином, «формальність» освіти пов'язана з організацією освітнього процесу на базі державних чи приватних освітніх установ (загальноосвітні та музичні школи, коледжі, університети і т.п.), діяльність яких регламентована законодавством та передбачає стандартизоване оцінювання досягнень здобувачів освіти.

«Неформальна освіта – це освіта, яка здобувається, як правило, за освітніми програмами та не передбачає присудження визнаних державою освітніх кваліфікацій за рівнями освіти, але може завершуватися присвоєнням професійних та/або присудженням часткових освітніх кваліфікацій» [2]. Тобто «неформальність» освіти полягає, насамперед, у добровільності та варіативності вибору змісту та форм освіти її здобувачем, необов'язковості та неформалізованості процедури оцінювання його досягнень. Прикладами неформальної освіти є заняття в спортивних та танцювальних гуртках, на курсах із робототехніки та комп'ютерної грамотності, участь у різноманітних тренінгах (наприклад, «Мистецтво публічного виступу») і т. п.

«Інформальна освіта (самоосвіта) – це освіта, яка передбачає самоорганізоване здобуття особою певних компетентностей, зокрема під час повсякденної діяльності, пов'язаної з професійною, громадською або іншою діяльністю, родиною чи дозвіллям» [2]. Зазначимо, що тлумачення всіх різновидів безперервної освіти, подане в Законі України «Про освіту» [2], не враховує нецілеспрямоване засвоєння певного досвіду, яке в авторських визначеннях пов'язується або з неформальною [337], або з інформальною освітою [93].

Питання безперервної освіти державних службовців із кожним роком привертає до себе увагу все більшого кола дослідників. Питаннями науково-методичного забезпечення безперервної освіти державних службовців присвячені роботи В. М. Кухаренка [199], О. Ф. Мельникова [240], В. Р. Міляєвої [252], О. В. Рибалка [321], В. Г. Понеділко [302], Н. Г. Протасової [309], С. К. Хаджирадевої [424], І. В. Шпекторенко [449] та ін.

С. С. Яценко справедливо наголошує, що «характерною рисою державних службовців є надзвичайно тривалий процес професіоналізації» [457, с. 1]. Згідно зі статтею 8 Закону України «Про державну службу» (Документ 889-VIII в останній редакції від 28.08.2018) «державний службовець зобов'язаний ... постійно підвищувати рівень своєї професійної компетентності та удосконалювати організацію службової діяльності» [1]. У свою чергу, поняття «професійна компетентність» розтлумачується в статті 2 Закону України «Про державну службу» як «здатність особи в межах визначених за посадою повноважень застосовувати спеціальні знання, уміння та навички, виявляти відповідні моральні та ділові якості для належного виконання встановлених завдань і обов'язків, навчання, професійного та особистісного розвитку» [1]. В тій самій статті відповідного Закону визначається, що саме професійне навчання як набуття та вдосконалення професійних знань, умінь та навичок «забезпечує відповідний рівень професійної кваліфікації державного службовця для його професійної діяльності» [1]. С. М. Серьогін [342], В. М. Сороко [356] та ін. вважають, що завданням системи професійного навчання державних службовців є створення умов безперервного навчання.

У статті 48 Закону України «Про державну службу» наголошується, що «професійне навчання державних службовців проводиться ... через систему підготовки, перепідготовки, спеціалізації та підвищення кваліфікації» [1]. Фактично у даній статті Закону визначаються складові безперервної освіти державних службовців, які можуть бути співвіднесені з етапами вищої освіти та освіти дорослих, представлених у загальній системі безперервної освіти. Водночас порівняння названих у законі складових системи безперервної освіти державних службовців (підготовка, перепідготовка, спеціалізація та підвищення кваліфікації) зі складовими загальної моделі безперервної освіти, наведеної вище, засвідчує непередставленість у Законі України «Про державну службу» етапу допрофесійної освіти.

Організаційні засади функціонування системи професійного навчання державних службовців визначаються Положенням «Про систему професійного

навчання державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад» (Документ затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 6 лютого 2019 р. № 106) [300]. У цьому ж Положенні зазначено, що професійне навчання державних службовців реалізується через підготовку, підвищення кваліфікації, стажування, самоосвіту [300].

Показово, що в даному Документі, на відміну від Закону України «Про державну службу», вилучено етап перепідготовки державних службовців, що зроблено фактично за рахунок його інтеграції з етапом підвищення кваліфікації. В Положенні також конкретизовано, що підвищення кваліфікації державних службовців здійснюється за загальними та спеціальними програмами, які, в свою чергу, поділяються на професійні (сертифікатні) та короткострокові програми. А самоосвіта державних службовців передбачає участь у конференціях, фахових семінарах, тренінгах, майстер-класах, курсах з оволодіння практичними навичками тощо [300].

Інтеграція загальної моделі системи безперервної освіти та складових безперервної освіти державних службовців, поданих 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 та депутатів місцевих рад», а також аналіз наявних особливостей професіоналізації державних службовців в Україні дозволили нам розробити актуальну модель системи безперервної освіти державних службовців (див. рис. 3.1.) [410].

Допрофесійна освіта. Наведена на рис. 3.1. система безперервної освіти державних службовців повністю враховує значущість у професіогенезі етапу допрофесійної підготовки (освіту в дошкільних навчальних закладах та освіту в загальноосвітніх навчальних закладах), на якому відбувається вибір професії, розвиваються багато необхідних для майбутньої професійної діяльності особистісних якостей, частково формуються її структурні елементи.



Рис. 3.1. Система безперервної освіти державних службовців

Спроби, які робляться у деяких роботах [205], почати відлік безперервної освіти з етапу підготовки спеціаліста, здаються нам неправомірними, адже ігнорують можливості використання допрофесійної освіти, наприклад, для формування позитивного ставлення до професії державного службовця. Так, діти дошкільного віки залюбки граються у вчителів, лікарів, продавців, водіїв тощо,

але уявлення не мають про специфіку роботи державного службовця, а, відповідно, не можуть відбивати її в своїх іграх. У розроблених та впроваджених програмах із ранньої профорієнтації дошкільників представлені професії лікарів, швачок, аграріїв, будівельників, перукарів тощо [13, 332], але відсутнє будь-яке згадування про професію державного службовця.

Профорієнтаційна робота є більш поширеною в загальноосвітніх навчальних закладах. Проте і школярі практично не володіють інформацією про професію державного службовця. В жодному з проаналізованих нами профорієнтаційних опитувальників професія державного службовця навіть не згадується [315, с. 569-580].

З метою поширення серед учнів старших класів загальноосвітніх навчальних закладів інформації про професійну діяльність державних службовців Державним закладом післядипломної освіти «Сумський центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій» (СЦПО) підготовлено та проведено тематичний постійно діючий семінар «Школа майбутнього державного службовця». Група старшокласників зі шкіл міста впродовж півроку знайомила з особливостями функціонування держслужби, специфікою професійних завдань, які розв'язують чиновники в різних структурних підрозділах, брала участь у професійно-орієнтованих тренінгах.

Потужні профорієнтаційні можливості є у позашкільної освіти. Курси з робототехніки та програмування, спортивні секції та танцювальні гуртки, музичні та художні школи і т. п. користуються неабияким попитом у батьків та дітей різних вікових груп. Разом з тим сучасний ринок освітніх послуг не пропонує нічого, що могло б сприяти професійному вибору школярів на користь державної служби. Безумовно, є і певні виключення з правил. Наприклад, у межах роботи профорієнтаційного табору Ве Profі старшокласникам була надана можливість відвідати Запорізьку обласну державну адміністрацію, де вони ознайомилися «з роботою держслужбовців та наочно побачили, як функціонує головний орган виконавчої влади області» [362]. Водночас, не зважаючи на значущість та цінність

описаного досвіду профорієнтаційної роботи обласних державних адміністрацій зі школярами, подібні заходи є поодинокими та несистемними.

Що стосується більшості професій, то методично найбільш розробленим є *етап підготовки фахівців у закладах вищої освіти*. На важливості професійної підготовки майбутніх фахівців на етапі отримання освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» наголошує А. В. Фірсова [421]. Дослідниця підкреслює, що професійна культура не може формуватися спонтанно, але повинна систематично та ефективно розвиватися як професійним співтовариством, так і освітньою системою. Саме в межах бакалаврату формуються загальні компоненти професійної культури: когнітивний та конативний, які будуть затребувані в подальшій професійній діяльності [421].

Проте численні програми підготовки фахівців під час здобуття професійної освіти не стосуються професії «державний службовець». До речі, на нашу думку, ситуація відсутності в профорієнтаційних списках професії державного службовця пояснюється саме тим, що державна служба фактично не має представленості в спеціальностях, за якими можна отримати базову вищу освіту в закладах вищої освіти. Так, абітурієнт, який мріє стати державним службовцем, може вступати в заклад вищої освіти лише на спеціальність «Публічне управління та адміністрування» за освітньо-кваліфікаційним рівнем «бакалавр» (за результатами аналізу ліцензованих спеціальностей 10 закладів вищої освіти, представлених у консолідованому рейтингу вищих навчальних закладів України 2018 р.). Зазначимо, що Наказом №1172 Міністерства освіти і науки України затверджено стандарти вищої освіти за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування» для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти [361].

Цікаво, що в Положенні «Про систему професійного навчання державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад» підготовка державних службовців пов'язується з успішним виконанням «учасниками професійного навчання відповідної освітньо-професійної програми, що є підставою для присудження ступеня вищої освіти за рівнем магістра за

спеціальностями, необхідними для професійної діяльності на державній службі..., зокрема за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування» галузі знань «Публічне управління та адміністрування» [300]. Тобто, не дивлячись на можливість, за 20 статтею Закону України «Про державну службу» [1], працевлаштовуватися на державну службу за наявності освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр», фактично підготовка бакалаврів за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування» знецінюється.

Освітньо-кваліфікаційний рівень «магістр» майбутні державні службовці можуть отримати також за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування», але маючи вибір серед освітніх програм: «Державна служба», «Адміністративний менеджмент» тощо. За А. В. Фірсовою, саме магістерська підготовка дозволяє розвинути і конкретизувати набір компонентів, які є специфічними для професійної культури фахівця [421]. Проте, як засвідчують реалії, переважна більшість працюючих державних службовців отримувала і освітньо-кваліфікаційний рівень «бакалавр», і освітньо-кваліфікаційний рівень «магістр» за абсолютно іншими спеціальностями («Економіка», «Право», «Середня освіта» тощо), а професійні компетенції державних службовців здобувала вже на етапах інформальної освіти безпосередньо в професійній діяльності, а також перепідготовки та підвищення кваліфікації.

Кожний з вищеописаних етапів допрофесійної та вищої освіти зустрічається в професіогенезі державних службовці не більше одного разу. У виключних випадках людина, перейшовши на наступний етап безперервної освіти, знову повертається до дошкільного або загальноосвітнього закладу, вдруге вступає до вищого навчального закладу для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр». *Етап інформальної освіти* в професійній діяльності державних службовців розпочинається з моменту приходу на державну службу і відбувається з певною активізацією або послабленням у різних формах впродовж усієї професійної діяльності чиновників. Нагадаємо, що саме інформальна освіта, відповідно до Закону України «Про освіту» [2], передбачає здобуття особою певних компетентностей під час професійної повсякденної діяльності.

При загальних особливостях етапу інформальної освіти для різних професійних галузей даний етап безперервної освіти має свої особливості в професійній діяльності державних службовців. Це пов'язано з тим, що більшість державних службовців при вступі на державну службу не мають фахової підготовки з державного управління. Перше ж занурення чиновника безпосередньо в професійну діяльність, його зустріч не з навчальними ситуаціями, які імітують професійні завдання, а з необхідністю виконання реальних професійних обов'язків супроводжується виявом браку певних компетенцій. Відповідно, вперше призначені на посаду державні службовці стикаються з необхідністю формувати певні компетенції, часто не маючи відповідної теоретичної підготовки, в умовах цейтноту та прискіпливої уваги оточуючих і т. п., але чітко усвідомлюючи контекст та зміст освітніх потреб, що виникають. Таку форму професійного зростання державних службовців на етапі інформальної освіти ми назвали навчально-адаптаційною діяльністю, адже пристосування державного службовця до робочого місця, професійних завдань та колективу напряму залежить від швидкості та якості формування в нього конкретних професійних вмінь.

Навчально-адаптаційна діяльність державних службовців є неможливою без функціонування інституту наставництва або коучингу, який не згадується в жодному законодавчому документі, але його значення в процесі професіогенезу державного службовця важко переоцінити. Саме наставництво як передача досвіду від більш компетентного працівника до менш досвідченого [239] та невідкладне застосування отриманої інформації у власній професійній діяльності стають «швидкою допомогою» вперше прийнятому на державну службу чиновнику на ранніх етапах його професіогенезу.

Ще однією формою етапу інформальної освіти державних службовців є стажування. У Положенні «Про систему професійного навчання державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад» стажування тлумачиться як «набуття учасниками професійного навчання

практичного досвіду виконання завдань та обов'язків у професійній діяльності або галузі знань» [300]. Таке визначення є абсолютно коректним і для описуваної нами вище навчально-адаптаційної діяльності. Водночас у статті 48 Закону України «Про державну службу» [1] та чинному «Порядку стажування державних службовців» (Документ затверджено наказом Національного агентства України з питань державної служби від 3 березня 2016 р. № 48) [299] прописано відмінності, які не дозволяють поставити знак тотожності між навчально-адаптаційною діяльністю та стажуванням. Ці відмінності полягають у тому, що стажування державні службовці проходять «з відривом від служби строком від одного до шести місяців на іншій посаді державної служби в іншому державному органі або за кордоном» [1] під керівництвом офіційно закріпленої особи, на яку покладаються обов'язки щодо забезпечення ефективності стажування [239]. Тобто стажування перестало бути фактично одним зі способів вступу на державну службу, а трансформувалося у форму підвищення рівня професійної компетентності в процесі професійної діяльності державних службовців з уже наявним досвідом державної служби.

Ще однією формою інформальної освіти є самоосвіта державних службовців. До речі, визначення «самоосвіти» в Положенні «Про систему професійного навчання державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад» як «самоорганізоване здобуття учасниками професійного навчання певних компетентностей, зокрема під час повсякденної діяльності, пов'язаної з професійною, громадською або іншою діяльністю, дозвіллям» [300], є практично ідентичним визначенню «інформальної освіти» в Законі України «Про освіту» [2].

За Л. Р. Михайлишин, «рушійною силою, джерелом самоосвіти є потреба особистості в самозміні, самовдосконаленні та самореалізації» [247, с. 289], тобто зумовлюється внутрішніми чинниками. Водночас у сучасній системі безперервної освіти робляться спроби об'єктивувати цей процес. Наприклад, у Положенні «Про систему професійного навчання державних службовців, голів місцевих державних

адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад» передбачено, що участь у конференціях, фахових семінарах, тренінгах, майстер-класах та інших формах самоосвіти чиновників є обов'язковою складовою (частка якої повинна становити від 10% до 20%) індивідуальної програми розвитку професійної компетентності чиновника та обліковується при нарахуванні загальної кількості кредитів ЄКТС [247].

У зв'язку з цим цікавим та корисним може бути закордонний досвід організації та обліку самоосвіти державних службовців. Так, у Канаді існує Школа державної служби Канади, що охоплює різні рівні державної служби і надає відповідне навчання. Фахівцями розроблено 17 профілів компетенцій лідерства. Завдяки цій системі визначені базові питання, на основі яких кожний державний службовець складає індивідуальний план свого розвитку і знає, над чим йому треба працювати. Школа, у свою чергу, пропонує державним службовцям участь в он-лайн тренінгах, у понад 1000 он-лайн курсів або курсах у режимі дистанційного навчання (з державного управління, письмової комунікації тощо). Користується популярністю форум, на якому державні службовці можуть спілкуватися на актуальні та важливі для них теми [251].

Етап підготовки / перепідготовки державних службовців може розпочинатися як до етапу інформальної освіти, тобто фактично до початку професійної діяльності в органах державної влади, так і після її початку, адже за статтею 20 Закону України «Про державну службу» особа, яка претендує на зайняття посади державної служби категорії «В», повинна мати вищу освіту ступеня молодшого бакалавра або бакалавра без визначення конкретної галузі знань чи спеціальності. Саме тому етап підготовки (перепідготовки) традиційно пов'язується з отриманням освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування» за освітніми програмами «Державна служба», «Адміністративний менеджмент» тощо. Зазначимо, що за даною спеціальністю сьогодні ще не затверджено стандартів вищої освіти для другого (магістерського) рівня вищої освіти.

Враховуючи, що отримання державним службовцем освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» за вказаними спеціальностями найчастіше відбувається вже після початку професійної діяльності, але прихід на державну службу обов'язково розпочинається з навчання вперше призначених на посаду державних службовців за професійними програмами, останній вид освіти, на нашу думку, швидше відноситься до етапу підготовки (перепідготовки), ніж до етапу підвищення кваліфікації (як це зазначено в Положенні «Про систему професійного навчання державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад» [300]).

Відповідно до вищезазначеного Положення [300], підготовка (перепідготовка) вперше призначених на посаду державних службовців відбувається за загальними та / або спеціальними (сертифікатними) програмами і спрямована на формування загальних та фахових компетентностей, необхідних для діяльності на державній службі. На структурі та змісті означених програм ми зупинимося детальніше при аналізі наступного етапу безперервної освіти державних службовців.

Досвід обов'язкового навчання вперше призначених на посаду чиновників існує і в інших країнах. Наприклад, в Канаді, якщо людина вперше призначається керівником будь-якого рівня, вона обов'язково повинна пройти навчання в Школі державної служби Канади [251].

До етапу підготовки (перепідготовки) державних службовців також відноситься здобуття наукового ступеня кандидата та доктора наук із державного управління. Підготовка наукових кадрів, захисти дисертацій та присудження наукового ступеня кандидата або доктора наук із державного управління відбувається за спеціальностями: 25.00.01 «Теорія та історія державного управління», 25.00.02 «Механізми державного управління», 25.00.03 «Державна служба», 25.00.04 «Місьцеве самоврядування», 25.00.05 «Державне управління у сфері державної безпеки та охорони громадського порядку» [289].

Найбільш розробленим етапом безперервної освіти державних службовців є *етап підвищення кваліфікації*. За Положенням «Про систему професійного навчання державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад» підвищення кваліфікації державних службовців – це «набуття учасниками професійного навчання нових та / або вдосконалення раніше набутих компетентностей у межах професійної діяльності або галузі знань» [300].

Сучасна система підвищення кваліфікації державних службовців спрямована на розв'язання наступних завдань:

1) усунення недоліків в освіті державних службовців, пов'язаних з їх попереднім навчанням;

2) навчання спеціальним дисциплінам, спрямованим на підвищення ефективності державного управління: загальній теорії, суті й формам державного управління та місцевого самоврядування, їх законодавчого забезпечення ролі й особливостей державної служби;

3) оновлення галузевих знань, вивчення останніх досягнень науки і техніки, яке б спонукало їх до подальшої самоосвіти, досягнення особистих цілей (освітніх, професійних та інших), сприяло б самореалізації;

4) сприяння просуванню по державній службі [449].

Відповідно до Положення «Про систему професійного навчання державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад» підвищення кваліфікації державних службовців здійснюється за програмами, які за змістом навчання поділяються на загальні і спеціальні [300].

І загальні, і спеціальні програми спрямовані на «підвищення рівня професійної компетентності учасників професійного навчання на основі раніше набутого професійного та життєвого досвіду» [300] з тією відмінністю, що загальні програми підвищення кваліфікації враховують загальні потреби державних органів та органів місцевого самоврядування, а спеціальні програми

підвищення кваліфікації – спеціальні потреби державних органів та органів місцевого самоврядування [300].

Загальні та спеціальні програми підвищення кваліфікації, у свою чергу, поділяються на професійні довгострокові (від 2 кредитів ЄКТС) програми та короткострокові (0,2–1 кредит ЄКТС) програми.

Загальні професійні та спеціальні професійні, загальні короткострокові та спеціальні короткострокові наразі конкретизуються в наступних видах підвищення кваліфікації державних службовців:

- навчання за професійними програмами підвищення кваліфікації державних службовців;
- тематичні короткострокові семінари;
- спеціалізовані короткострокові навчальні курси;
- тематичні постійно діючі семінари;
- тренінги.

Професійні програми підвищення кваліфікації, згідно з пунктом 31 наказу Нацдержслужби України від 30.03.2015 № 65 «Про затвердження Вимог до структури і змісту професійних програм підвищення кваліфікації державних службовців, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад», розробляються центром за погодженням з Національним агентством України з питань державної служби та органами, на які поширюється дія Законів України «Про державну службу» та «Про службу в органах місцевого самоврядування».

Програми тематичних постійно діючих семінарів, тематичних короткострокових семінарів, спеціалізованих короткострокових навчальних курсів, тренінгів розробляються відповідно до «Методичних рекомендацій щодо розробки типових програм тематичних постійно діючих і короткострокових семінарів, тренінгів, спеціалізованих короткострокових навчальних курсів», затверджених наказом Нацдержслужби України від 04.11.2011 № 49 (із змінами).

Зазначені види підвищення кваліфікації державних службовців дозволяють використовувати можливості як формальної, так і неформальної освіти. Положенням «Про систему професійного навчання державних службовців, голів

місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад» [300] визначено, що безперервність освіти державних службовців забезпечується підвищенням кваліфікації за загальними та / або професійними програмами, а також за загальними та / або спеціальними короткостроковими програмами не рідше одного разу на три роки. І якщо професійні програми є достатньо уніфікованими, а їх опанування передбачає оцінювання, на основі якого видається сертифікат про підвищення кваліфікації, то короткострокові програми є більш варіативними і за змістом, і за формою, а їх опанування, з одного боку, передбачає видачу відповідного документу про підвищення кваліфікації, а з другого – не передбачає спеціальної процедури оцінювання.

Поєднання можливостей формальної та неформальної освіти при підвищенні кваліфікації державних службовців дозволяє мінімізувати вплив об'єктивних та суб'єктивних чинників, які можуть ускладнювати процес навчання на даному етапі безперервної освіти: 1) складнощі із виконанням державним службовцем власних професійних обов'язків під час навчання; 2) скептичне ставлення державних службовців до пропонованих змісту програм і форм підвищення кваліфікації 3) нерозуміння або заперечення зв'язку кар'єрного просування з результатами підвищення кваліфікації; 4) психологічні складнощі прийняття ролі учня тощо [312].

Потужні можливості системи безперервної освіти повинні використовуватися і для розвитку культури професійного спілкування державних службовців. Л. В. Литвиною [210] наголошується, що формуванню комунікативної культури державних службовців повинні приділятися значна кількість уваги та часу «особливо під час навчання, підготовки та підвищення кваліфікації» [210, с. 137]. За О. Л. Приходько, підвищення мовної культури державних службовців (як аспекту культури професійного спілкування) повинно відбуватися в трьох формах: 1) навчальному предметі; 2) позанавчальній діяльності в межах навчального закладу; 3) самостійній діяльності [308], тобто різних формах безперервної освіти. Далі ми проаналізуємо наявну ситуацію з

реалізацію даного завдання на різних етапах безперервної освіти державних службовців.

Ігнорування можливостей допрофесійної освіти в процесі безперервної освіти державних службовців, відзначене вище, стосується і розвитку такого інваріанта професійної культури майбутніх державних службовців, як культура професійного спілкування. Серед розроблених та впроваджених у навчально-виховну діяльність дошкільних, загальноосвітніх та позашкільних закладів проектів чимала кількість спрямована на розвиток культури спілкування, проте немає жодного, пов'язаного саме з особливостями соціономічної діяльності державних службовців. При цьому це скоріше не норма, але стратегічне недопрацювання системи державної служби, чого, наприклад, не дозволяє собі аграрна галузь.

Так, PLS UkrLandFarming, яка є лідером у виробництві молока та яловичини, починає готувати фахівців для аграрної галузі з дошкільного віку, пропонуючи дітям розмальовки, на яких представлений світ аграрних професій. Для молодших школярів регулярно проводиться захід «День маленького фермера», під час якого «діти в ігровій формі отримують уявлення про роботу в агробізнесі» [453]. Учні старших класів отримують від підприємства «щоденники з інформацією про аграрні професії і переліком освітніх закладів, де можна здобути аграрну професію» [453]. Результат відповідального ставлення до підготовки майбутніх фахівців не забарився: підприємство має стабільні показники економічного зростання та відсутність кадрових проблем.

Узагальнення описаного системного та ефективного досвіду підготовки майбутніх фахівців, починаючи з етапу допрофесійної освіти, дозволяє стверджувати, що розвиток професійної культури повинен розпочинатися з її мотиваційної та особистісної складових. Саме сформований на рівні дошкільної і молодшої шкільної освіти інтерес до професії, становлення професійної спрямованості на основі загальнолюдських цінностей та розвиток характеристик, необхідних для майбутньої успішної професійної діяльності, стають підґрунтям для розвитку професійно-орієнтованих знань в учнів середньої та старшої школи

на допрофесійному етапі безперервної освіти. Означені висновки можуть бути перенесені і на культуру професійного спілкування як інваріант професійної культури.

Етап підготовки фахівців у закладах вищої освіти передбачає безпосередню підготовку, спрямовану на здійснення майбутньої професійної діяльності. Важливість даного етапу для розвитку культури професійного спілкування пояснюється визначеністю студентів у виборі майбутньої професії та можливістю концентрованого знайомства з провідним науковим досвідом [463] щодо культури спілкування державних службовців. Відповідно, безпосереднім завданням цього етапу безперервної освіти є розвиток у майбутніх фахівців спрямованості в професійному спілкуванні та психологічної грамотності як конструктивних функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців. У зв'язку з цим абсолютно виправданою є позиція О. Ю. Акімової, яка зазначає: «слід вважати важливим психологічне забезпечення професійного та особистісного розвитку державних службовців вже в ході професійного навчання. Настільки поширений метод придбання психологічної культури і розвитку психологічної компетентності, умовно званий методом «проб і помилок», треба визнати, з одного боку, об'єктивно дорогим, а з другого – вкрай суб'єктивним і ймовірнісним» [8, с. 120].

Затверджені стандарти вищої освіти за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування» для першого (бакалаврського) рівня освіти [361] (єдиної спеціальності, за якою можна отримати спеціалізовану професійну підготовку державним службовцям) серед переліку загальних компетентностей випускника містять «здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово», «здатність спілкуватися іноземною мовою», «навички міжособистісної взаємодії», «здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань / видів діяльності)» [361]. Водночас освітньо-професійні програми за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування» для першого (бакалаврського) рівня освіти (за результатами аналізу освітньо-професійних програм спеціальності

«Публічне управління та адміністрування» 10 закладів вищої освіти, представлених у консолідованому рейтингу вищих навчальних закладів України 2018 р.) або взагалі не містять, або містять лише одну, максимум дві дисципліни на кшталт «Комунікація в публічному адмініструванні», «Технологія публічних виступів» і т. п., опанування яких стимулює розвиток певних компонентів культури професійного спілкування державних службовців.

Враховуючи, що далеко не всі державні службовці отримують перший (бакалаврський) рівень освіти за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування», можна припустити, що випускники інших спеціальностей можуть мати дещо кращу підготовку в сфері професійної комунікації (спеціальності «Психологія», «Журналістика» і т. п.) або, навпаки, не отримати взагалі фахової підготовки в цьому напрямку (спеціальності «Будівництво та цивільна інженерія», «Галузеве машинобудування» і т. п.).

Освітньо-професійні програми за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування» для другого (магістерського) рівня освіти (за результатами аналізу освітньо-професійних програм спеціальності «Публічне управління та адміністрування» 10 закладів вищої освіти, представлених у консолідованому рейтингу вищих навчальних закладів України 2018 р.) містять більшу кількість дисциплін, спрямованих на розвиток культури професійного спілкування майбутніх державних службовців, проте ці дисципліни практично дублюють ті, які вивчали студенти при здобутті освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»: «Комунікативна діяльність у публічному управлінні», «Управління комунікаціями в організації», «Сучасна мовна комунікація в публічному управлінні» і т. п. Це не дозволяє в повному обсязі реалізувати на «магістерському» рівні підготовки майбутніх державних службовців завдання з інтеграції раніше сформованих компонентів культури професійного спілкування у цілісне гармонійне утворення.

Етап підготовки фахівців у закладах вищої освіти продовжується етапом інформальної освіти в професійній діяльності, який розпочинається з приходом чиновника на державну службу. Враховуючи, що переважна більшість державних службовців приходить на державну службу, не маючи вищої освіти за

спеціальністю «Публічне управління та адміністрування», а підготовка студентів за вищезазначеною спеціальністю також потребує оптимізації навчальних планів щодо включення до неї дисциплін із розвитку культури професійного спілкування, більшість вперше призначених на державну службу чиновників стикається з комунікативними ситуаціями та проблемами, до розв'язання яких вони не готові ні теоретично, ні практично. Оперативне вирішення проблеми формування комунікативної компетентності державних службовців відбувається за рахунок навчально-адаптаційної діяльності та самоосвіти.

Функція наставника в навчально-адаптаційній діяльності державних службовців найчастіше покладається на досвідчену в професійній (у тому числі і комунікативній) сфері людину. Природно, що розвиток прикладних аспектів культури професійного спілкування у вперше призначеного державного службовця відбувається в контексті розвитку інших професійних компетенцій. Наслідування вперше прийнятим на державну службу чиновником наставника під час приймання відвідувачів, консультування по телефону, надання письмових відповідей на запити і т. п. часто виявляється ефективним способом формування психологічної компетентності в професійному спілкуванні.

Водночас використання наставництва як форми розвитку культури професійного спілкування вперше прийнятого на державну службу чиновника може ускладнюватися відсутністю офіційного статусу та повноважень у державного службовця-наставника та можливістю наявності в останнього комунікативного вигорання – проблеми, актуальної для державних службовців з тривалим досвідом професійної діяльності.

Невід'ємною складовою системи професійного навчання державних службовців є самоосвіта. Розуміючи власні потреби, державний службовець сам створює свою особистісну освітню траєкторію розвитку культури професійного спілкування, визначає зміст, форми та методи даного етапу безперервної освіти. Основними формами самоосвіти державних службовців, як зазначалося вище, є участь у конференціях, тренінгах, майстер-класах, семінарах тощо.

В Україні щорічно проводяться десятки науково-практичних конференцій, присвячених державній службі: «Інституціоналізація публічного управління в Україні в умовах євроінтеграційних та глобалізаційних викликів», «Публічне врядування в Україні: стан, виклики та перспективи розвитку», «Науково-практичне забезпечення надання публічних послуг в умовах децентралізації» і т. п. Користуються популярністю і серед науковців, і серед самих державних службовців щорічні «Рішельєвські читання». Варто відзначити, що в програмах усіх без винятку конференцій проблеми спілкування державних службовців піднімаються або на рівні роботи секцій, або на рівні виступів окремих учасників. Водночас за останні 10 років ми не зустрічали жодної конференції, присвяченої саме особливостям спілкування державних службовців. Враховуючи, що серед державних службовців існує підвищений попит на тренінги, спрямовані на формування різних аспектів культури професійного спілкування, відсутність науково-практичних конференцій за подібною тематикою є вкрай нелогічною.

Участь державних службовців у майстер-класах та тренінгах як форма самоосвіти державних службовців найчастіше реалізується на базі освітніх закладів, які займаються підготовкою та підвищенням кваліфікації державних службовців. На тематиці та особливостях означеної форми самоосвіти ми детальніше зупинимось при аналізі форм підвищення кваліфікації державних службовців. Державні службовці мають можливість обирати різноманітні тренінги та майстер-класи і за межами даних освітніх закладів. Проте подібна практика є мало поширеною.

Самоосвітня діяльність державного службовця вимагає готовності до особистісно-професійного саморозвитку та психологічної підготовленості до самостійного отримання знань і формування на їх основі комунікативних вмінь, адже крім участі у конференціях, тренінгах та майстер-класах самоосвіта державних службовців може відбуватися і в формах, які, на відміну від вищезазначених, практично не піддаються обліку: читання наукової літератури, перегляд навчальних фільмів і т. п.

Як зазначалося вище, етап підготовки / перепідготовки державних службовців пов'язується з отриманням державним службовцем освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» за однією з освітніх програм спеціальності «Публічне управління та адміністрування», а також навчанням вперше призначених державних службовців за професійними програмами підвищення кваліфікації. Зупинимось детальніше на останній формі підготовки / перепідготовки чиновників.

Професійна програма підвищення кваліфікації державних службовців передбачає навчання: 1) за загальною складовою (засвоєння знань, необхідних для розуміння сутності демократичного врядування і своєї діяльності щодо здійснення управління в умовах модернізації державного управління та реалізації реформ; формування особистісних якостей державних службовців); 2) за функціональною складовою (здобуття додаткових компетентностей відповідно до вимог професійно-кваліфікаційних характеристик посад державних службовців, забезпечення здатності виконувати визначені посадовими інструкціями завдання і функції); 3) за галузевою складовою (здобуття слухачами додаткових знань, умінь і навичок, необхідних для здійснення управлінської діяльності в певній галузі управління чи сфері (економіка, освіта, культура, охорона здоров'я, соціальний захист тощо) з урахуванням сучасних досягнень науки і практики).

Загальна і функціональна складові програми поділяються на: 1) нормативну частину (обов'язкова для вивчення всіма слухачами); 2) варіативну частину (модулі обираються замовниками навчання з урахуванням освітніх потреб відповідних категорій слухачів, особливостей і завдань їх професійної діяльності). Галузева складова програми формується виключно на основі варіативних модулів професійної програми.

Не зважаючи на те, що комунікативні компетентності є загальними для професії державного службовця як соціономічної, проблеми професійного спілкування державних службовців представлені лише в нормативній та варіативній частинах функціональної складової програми.

Так, у різних модулях нормативної частини функціональної складової професійної програми підвищення кваліфікації державних службовців V-VII категорій посад, розробленої та затвердженої СЦПО містяться теми «Ефективні комунікації» та «Управління конфліктами в колективі», «Мистецтво публічного виступу», а у варіативній частині функціональної складової професійної програми – «Компетентність у спілкуванні», «Етичні засади ділового спілкування» і т. п.

Таким чином, з одного боку, в професійних програмах, за якими відбувається підготовка вперше призначених на посаду державних службовців, містяться теми, опанування яких дозволяє недосвідченим чиновникам отримати відповіді на актуальні питання професійної комунікації, формувати та розвивати відповідні комунікативні компетенції, а з другого боку, в програмах не достатньо враховуються запити та потреби саме вперше призначених на посаду державних службовців у професійному спілкуванні, адже за цими самими програмами відбувається і підвищення кваліфікації вже працюючих державних службовців.

Розвиток культури професійного спілкування на етапі підвищення кваліфікації відбувається за вищеописаними професійними програмами підвищення кваліфікації державних службовців, а також на тематичних постійно діючих семінарах, тематичних короткострокових семінарах, спеціалізованих короткострокових навчальних курсах та тренінгах.

За «Методичними рекомендаціями щодо розробки типових програм тематичних постійно діючих і короткострокових семінарів, тренінгів, спеціалізованих короткострокових навчальних курсів» [243], тематичний постійно діючий та тематичний короткостроковий семінар – це «навчальний захід (система заходів), який використовується в системі навчання державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування для періодичного підвищення кваліфікації персоналу (як у спеціальних навчальних закладах, так і без відриву від роботи) з метою підвищення їх професійної компетентності, забезпечення рівня професіоналізму, достатнього для ефективної професійної діяльності в умовах політичних змін, змін державної політики і законодавства тощо» [243].

Наприклад, у СЦПО проводиться численна кількість тематичних постійно діючих семінарів, серед яких: «Розвиток професійної мовної компетентності», «Ділова англійська мова», «Ділова українська мова», спрямовані на вдосконалення мовних аспектів культури професійного спілкування державних службовців. Психологічним особливостям культури професійного спілкування присвячені окремі заняття тематичного постійно діючого семінару «Сучасні технології управління людськими ресурсами на державній службі».

Передовий вітчизняний та зарубіжний досвід професійного спілкування державних службовців може засвоюватися і в межах тематичних короткострокових семінарів. Наприклад, комплексна програма тематичного короткострокового семінару «Соціальний захист осіб та дітей з інвалідністю та інших категорій населення», яка реалізується у СЦПО, передбачає вивчення особливостей спілкування з учасниками бойових дій.

Спеціалізований короткостроковий навчальний курс, за «Методичними рекомендаціями щодо розробки типових програм тематичних постійно діючих і короткострокових семінарів, тренінгів, спеціалізованих короткострокових навчальних курсів» [243], це «захід з підвищення кваліфікації в системі навчання державних службовців..., який передбачає сумісну навчальну діяльність викладача і слухачів з метою досягнення освітньої мети, яка полягає у забезпеченні високого рівня професіоналізму слухачів шляхом формування у процесі навчання системи додаткових знань ... і спеціальних умінь, які забезпечують здатність ефективно здійснювати професійну діяльність [243].

Серед спеціалізованих короткострокових навчальних курсів, розроблених та впроваджених в освітню діяльність СЦПО, питання комунікативної культури державних службовців розглядаються лише в одному – «Організація роботи та забезпечення виконання законодавства з питань розгляду звернень громадян».

У «Методичних рекомендаціях щодо розробки типових програм тематичних постійно діючих і короткострокових семінарів, тренінгів, спеціалізованих короткострокових навчальних курсів» [243] тренінг тлумачиться як «короткостроковий захід (або система заходів), який використовується в

навчальному процесі з підвищення кваліфікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування з метою підвищення рівня їх професійної компетентності, формування системи професійних умінь, навичок інтелектуальної діяльності і самоосвіти шляхом сумісної діяльності тренера (викладача) й групи осіб, яка полягає у виконанні учасниками тренінгу (індивідуально чи у малих групах) під керівництвом тренера вправ, практичних завдань, за змістом і характером близьких до професійних, рольових і навчальних дій з метою вправлення у розробці і реалізації управлінських рішень в умовах, що імітують реальну обстановку протікання професійної діяльності» [243].

У СЦПО регулярно проводиться кілька тренінгів, спрямованих на розвиток певних аспектів культури професійного спілкування державних службовців: «Психологія ефективного спілкування. Розв'язання конфліктів у професійній діяльності», «Мистецтво публічного виступу», «Ефективність ділових переговорів» тощо. На відміну від професійних програм підвищення кваліфікації державних службовців участь у тренінгах є менш формалізованим видом освіти державних службовців і за методами навчання, і за можливістю державних службовців самостійно обирати тренінг за певною тематикою.

Описаний нами наявний досвід оптимізації спілкування державних службовців у СЦПО є достатньо стандартним для закладів подібного типу, які функціонують у різних областях України, що дозволяє на основі його узагальнення робити висновки. З одного боку, професійні програми підвищення кваліфікації державних службовців та програми тематичних постійно діючих семінарів, тематичних короткострокових семінарів, спеціалізованих короткострокових навчальних курсів та тренінгів як форм підвищення кваліфікації державних службовців містять проблематику професійного спілкування державних службовців, але, з другого боку, враховуючи, що підвищення кваліфікації відбувається регулярно впродовж усієї професійної діяльності державних службовців, дані програми недостатньо враховують особливості культури професійного спілкування державних службовців, відповідні конкретному етапу професіогенезу чиновників [411].

Таким чином, на основі вищевикладеного можна зробити наступні висновки. По-перше, безперервна освіта фахівця являє собою цілеспрямоване та регулярне здобування, вдосконалення, оновлення знань і вмінь, необхідних для ефективного вирішення завдань професійної діяльності. По-друге, актуальна модель системи безперервної освіти державних службовці розроблена на основі загальної моделі системи безперервної освіти, зафіксованої в Законі України «Про освіту», та складових безперервної освіти державних службовців, поданих 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 та депутатів місцевих рад», а також аналізу наявних особливостей професіоналізації державних службовців в Україні. По-третє, система безперервної освіти державних службовців складається з допрофесійної освіти (освіта в дошкільному навчальному закладі, освіта в загальноосвітньому навчальному закладі та позашкільна освіта), вищої освіти (здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» та здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» не обов'язково за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування»), інформальної освіти (навчально-адаптаційна діяльність державних службовців, стажування, самоосвіта державних службовців), підготовки / перепідготовки державних службовців (навчання вперше призначених на посаду державних службовців за професійними програмами, здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування», здобуття наукового ступеня кандидата / доктора наук із державного управління), підвищення кваліфікації державних службовців (за загальними професійними та загальними короткостроковими програмами, за спеціальними професійними та спеціальними короткостроковими програмами). По-четверте, усі без виключення етапи безперервної освіти мають потенційні нереалізовані можливості для розвитку культури професійного спілкування державних службовців.

3.3. Концепція розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти

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

У попередніх розділах нашої роботи ми спиралися на діяльнісний, дидактичний та компетентнісний підходи при визначенні сутнісних характеристик культури професійного спілкування державних службовців у широкому значенні й акмеологічний та особистісний підходи – при теоретичному аналізі культури професійного спілкування державних службовців у вузькому значенні [377]. Акмеологічний та особистісний підходи до вивчення культури професійного спілкування державних службовців як культури особистості є науковим підґрунтям до 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.

Акмеологічний підхід базується на принципі суб'єкта та суб'єктності (С. Д. Максименко [224], С. Л. Рубінштейн [323] та ін.), полягає в комплексному дослідженні індивідних, особистісних та суб'єктно-діяльнісних характеристик людини (М. М. Кузьмінов [196], Л. Б. Служинська [349] та ін.), розглядає особистість як суб'єкта саморозвитку (Г. І. Марасанов [228], М. В. Швидкая [440] та ін.), акцентує увагу на визначенні закономірностей, умов та чинників найвищого рівня досягнень у будь-якій сфері діяльності (К. О. Абульханова-Славська [5], О. Ф. Мельников [237] та ін.), розкриває психологічні механізми розвитку професіоналізму (А. О. Деркач [104], А. К. Маркова [231] та ін.),

передбачає вироблення стратегії трансформації актуального рівня розвитку психологічних характеристик людини у більш високий (О. В. Селезньова [335], О. В. Фаллер [418] та ін.) тощо. Відповідно, 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 засвоєння і збагачення комунікативно-професійного досвіду, описати сукупність принципів та закономірностей цього процесу [349], технологізувати розвиток культури професійного спілкування [424].

Дидактичний та компетентнісний підходи до вивчення культури професійного спілкування державних службовців як культури мікросистеми є науковим підґрунтям до виокремлення та визначення змісту таких конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, як психологічна грамотність у професійному спілкуванні та психологічна компетентність у професійному спілкуванні. Розвиток психологічної грамотності у професійному спілкуванні фактично є «розпредмечуванням», а розвиток психологічної компетентності – «опредмечуванням» культури професійного спілкування державних службовців у процесі безперервної освіти, тобто може бути описаний у термінах теорії діяльності та діяльнісного підходу.

Діяльнісний підхід базується на розумінні діяльності як цілеспрямованої внутрішньої та зовнішньої активності (Г. А. Балл [22], Г. С. Костюк [182], С. О. Скрипченко [346] та ін.), принципі єдності психіки та діяльності (М. Й. Боришевський [49], О. М. Леонтьєв [209], С. Л. Рубінштейн [232] та ін.), положенні про розвиток психіки в діяльності (О. М. Леонтьєв [209], С. Д. Максименко [223], О. В. Скрипченко [346] та ін.), зосередженні на можливостях передачі досвіду суспільно-історичної практики від покоління до покоління або самостійного здобуття впродовж життя (О. І. Бондарчук [48],

І. А. Зязюн [135], Н. Ф. Шевченко [444] та ін.), акцентуванні, що засвоєння досвіду полягає не в опануванні системи знань, а в формуванні способу дій на основі механізмів екстеріоризації / інтеріоризації (Л. С. Виготський [71], О. М. Леонтьєв [209] та ін.) тощо. Відповідно, 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, при розробці концепції розвитку культури професійного спілкування державних службовців ми використали діялісно-акмеологічний підхід.

Сутність *діялісно-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 носити як прогресивний, так і регресивний характер. Досягнення та збереження «акме» (найвищої точки розвитку культури професійного спілкування) потребує цілеспрямованого розвитку культури професійного спілкування державних службовців у процесі їх професійного спілкування (або формах навчання його відтворюючих) з урахуванням індивідуальних особливостей і професійно-значущих потреб його суб'єктів.

Розвиток культури професійного спілкування державних службовців поєднує дві сторони – внутрішню, яка 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 другого – розвивається і трансформується у цих видах професійної активності чиновників.

Діяльнісно-акмеологічний підхід до розвитку культури професійного спілкування державних службовців реалізується на основі таких *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.

Принцип динамізму культури професійного спілкування державних службовців виявляється в кількісних та якісних змінах цього особистісного утворення в процесі їх професіогенезу. Принцип динамізму є одним із базових, адже дозволяє оцінювати цей феномен як перспективний щодо результативності цілеспрямованих психологічних впливів. Водночас динамізм культури професійного спілкування державних службовців не можна пов'язувати лише з цілеспрямованим розвитком, адже в процесі професійної діяльності державних службовців відбуваються і спонтанні як позитивні, так і негативні зміни цього особистісного утворення. 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 і засвідчує нерозривний зв'язок цього особистісного утворення з регламентованими вимогами до виконання чиновниками професійних завдань. Розвиток культури професійного спілкування державних службовців не є самоцінністю, але має неперебільшене значення щодо підвищення ефективності професійної діяльності державних службовців. Цей принцип реалізується при визначенні змісту

функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, формуванні комплексу психодіагностичних методик із вивчення культури професійного спілкування державних службовців, виявленні актуальних для чиновників потреб щодо вдосконалення в професійній комунікації, а також при розробці або відборі інструментарію, спрямованого на розвиток культури професійного спілкування державних службовців.

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. Наприклад, діалогічна спрямованість у професійному спілкуванні при нерозвинених акмеологічних інваріантах ідентичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців викликатиме сильне внутрішнє напруження та психологічний дискомфорт у суб'єкта спілкування в ситуаціях ускладненої комунікації.

Принципу гармонійності розвитку внутрішньої та зовнішньої сторін культури професійного спілкування державних службовців відповідають психологічні умови розвитку досліджуваного феномена, визначені на основі аналізу робіт, спрямованих на розвиток конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування: 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.

За цим принципом структурується констатувальний експеримент, результати якого мають 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.

У попередніх підрозділах нашої роботи на основі вивчення вітчизняного та світового досвіду розвитку культури спілкування взагалі та культури професійного спілкування державних службовців зокрема нами окреслено завдання кожного етапу безперервної освіти державних службовців щодо розвитку даного комплексного утворення. Поетапність реалізації цих завдань визначається механізмами розвитку культури професійного спілкування державних службовців та зумовлює формування і розвиток усіх конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців у відповідній послідовності та гармонійній єдності.

Розвиток культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти забезпечується дією *психологічних механізмів*: рефлексії (І. С. Булах [54], Р. В. Павелків [281], О. П. Сергеєнкова [340] та ін.) та екстеріоризації (Л. С. Виготський [71], О. М. Леонт'єв [209], С. О. Швачко [439] та ін.). Зупинимось детальніше на *екстеріоризації* (переході від внутрішнього психічного до зовні вираженого) як механізмі, який визначає послідовність розвитку конструктів у межах функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців та послідовність розвитку

функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців.

Відповідно до механізму екстеріоризації, розвиток конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців потребує дотримання такої черговості: акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні → спрямованість у професійному спілкуванні → психологічна грамотність у професійному спілкуванні → психологічна компетентність у професійному спілкуванні.

Шукаючи метафоричні аналоги для опису цього механізму, ми зупинилися на принципі роботи механізму годинника, основу якого утворюють кілька шестірень (див. рис. 3.2.).

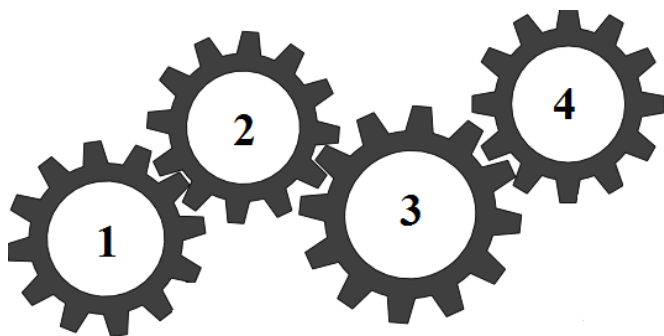


Рис. 3.2. Метафоричне зображення послідовності розвитку конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців

Номером один позначено шестірню, цілеспрямований вплив на яку запускає весь годинниковий механізм та символізує конструкт, який є базовим для всіх функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, і повинен формуватися одним з перших – акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні (1). Тільки після активізації цієї «шестерні» її руховий потенціал передається наступному конструкту – спрямованості в професійному спілкуванні (2), а далі – психологічній грамотності (3). І, нарешті, останній конструкт – психологічна компетентність у професійному спілкуванні (4) фактично екстеріоризує раніше сформовані конструкти культури професійного спілкування.

Користуючись метафоричною мовою далі, точність роботи годинникового механізму залежить від злагодженої роботи кожної деталі-шестерні. Чи можуть триби годинникового механізму обертатися (функціонувати), не маючи зв'язку між собою, наприклад, у результаті механічного розкручування на рівній поверхні? Безумовно, можуть. Але в такому випадку безперервне обертання шестерень не матиме ніякого відношення до складної роботи годинникового механізму. Відповідно, якщо якийсь із конструктивних функціональних компонентів культури професійного спілкування не був сформований на відповідному етапі безперервної освіти, формування наступного компонента культури професійного спілкування має розпочинатися лише після надолуження нереалізованих завдань попереднього етапу безперервної освіти державних службовців.

Стрижнем, який зв'язує між собою функціональні компоненти культури професійного спілкування в єдину систему, є спрямованість у професійному спілкуванні, діалогічний та альтероцентристський види якої є найбільш конструктивними для всіх функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців.

Спрямованість у професійному спілкуванні як конструкт усіх функціональних компонентів культури професійного спілкування, з одного боку, є похідною від акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні, а з другого боку, виконує функцію підтримання балансу між іншими конструктами.

На нашу думку, означена послідовність розвитку конструктивних функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців може бути розповсюджена на культуру спілкування взагалі та культуру спілкування фахівців інших професійних груп зокрема. Специфіка ж розвитку культури професійного спілкування державних службовців полягає в змістовному навантаженні функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців: перцептивно-аналітичного, трансляційно-інформаційного, управлінсько-координаційного та особистісно-професійного саморозвитку і їх поєднанні між собою. Враховуючи, що перцептивно-

аналітичний компонент та компонент особистісно-професійного саморозвитку є ближчими до загальної культури спілкування в порівнянні з трансляційно-інформаційним та управлінсько-координаційним функціональними компонентами культури професійного спілкування державних службовців, розвиток перших двох компонентів випереджає розвиток останніх двох компонентів.

Розвиток функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців базується на першочерговому розвитку конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців, адже саме цей компонент відповідає за готовність та здатність державного службовця до вдосконалення в сфері професійного спілкування.

На рис. 3.3. представлено пошарове розташування функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців.

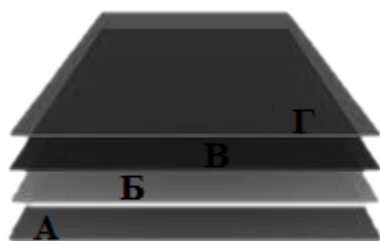


Рис. 3.3. Пошаровий розвиток функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців

Літерою А позначено функціональний компонент особистісно-професійного саморозвитку, літерою Б – перцептивно-аналітичний функціональний компонент, літерою В – трансляційно-інформаційний функціональний компонент, а літерою Г – управлінсько-координаційний функціональний компонент. Пошаровий розвиток функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців у зазначеній послідовності також є екстеріоризаційним, адже рухається від більш глибинних функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців до більш зовнішніх.

Таким чином, екстеріоризація є механізмом горизонтального розвитку конструктів у межах конкретного функціонального компонента культури

професійного спілкування державних службовців та вертикального розвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців (див. рис. 3.4.).

Горизонтальні шари метафоричного зображення А, Б, В, Г утворюються функціональними компонентами культури професійного спілкування державних службовців (див. рис. 3.3.), а вертикальні сектори 1, 2, 3, 4, – конструктами функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців (див. рис. 3.2).

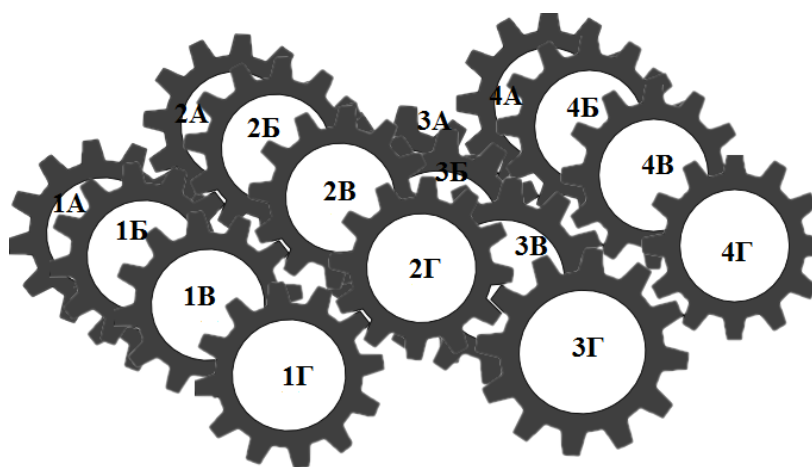


Рис. 3.4. Метафоричне зображення механізму розвитку конструктів та функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців

Екстеріоризація як механізм розвитку конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкуванні державних службовців та безпосередньо функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців зумовлює визначення завдань із розвитку культури професійного спілкування державних службовців на різних етапах безперервної освіти. У таблиці 3.1. наведено завдання з розвитку конкретних конструктів культури професійного спілкування державних службовців на етапах допрофесійної, вищої та інформальної освіти.

При цілеспрямованому розвитку культури професійного спілкування, починаючи з допрофесійного етапу безперервної освіти, на початок

безпосередньої професійної діяльності в державних службовців мають бути сформованими такі конструкти культури професійного спілкування державних

Таблиця 3.1

Завдання з розвитку культури професійного спілкування на етапах допрофесійної, вищої та інформальної освіти державних службовців

Етап безперервної освіти		Функціональні компоненти культури професійного спілкування державних службовців			
		Перцептивно-аналітичний	Трансляційно-інформаційний	Управлінсько-координаційний	Особистісно-професійного саморозвитку
Допрофесійна освіта	Дошкільна освіта	<ul style="list-style-type: none"> - Знайомство із соціономічними аспектами професії державного службовця. - Формування уявлень про високі стандарти культури спілкування державних службовців. - Формування позитивного ставлення до професії державного службовця. 			
	Позашкільна освіта Освіта в загально-освітньому закладі	<ul style="list-style-type: none"> - Формування акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійно-орієнтованому спілкуванні. - Формування діалогічної та альтероцентристської спрямованості в професійно-орієнтованому спілкуванні. - Формування психологічної грамотності в професійно-орієнтованому спілкуванні. 			
Вища освіта	Здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»	<ul style="list-style-type: none"> - Розвиток акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійно-орієнтованому спілкуванні державних службовців. - Розвиток діалогічної та альтероцентристської спрямованості в професійно-орієнтованому спілкуванні державних службовців. - Розвиток психологічної грамотності в професійно-орієнтованому спілкуванні державних службовців. 			

Продовження таблиці 3.1

Етап безперервної освіти		Функціональні компоненти культури професійного спілкування державних службовців			
		Перцептивно-аналітичний	Трансляційно-інформаційний	Управлінсько-координаційний	Особистісно-професійного саморозвитку
Вища освіта	Здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр»	<ul style="list-style-type: none"> - Розвиток акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні державних службовців. - Розвиток діалогічної та альтероцентристської спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців. - Розвиток психологічної грамотності в професійному спілкуванні державних службовців. - Інтеграція означених компонентів у психологічну компетентність у професійному спілкуванні державних службовців. 			
Інформальна освіта в професійній діяльності державних службовців	Самоосвіта державних службовців	<ul style="list-style-type: none"> - Розвиток психологічної компетентності в професійному спілкуванні державних службовців. - Розвиток акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні державних службовців. - Розвиток діалогічної та альтероцентристської спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців. - Розвиток психологічної грамотності в професійному спілкуванні державних службовців. 			
	Навчально-адаптаційна діяльність державних службовців	<ul style="list-style-type: none"> - Розвиток психологічної грамотності в професійному спілкуванні державних службовців. - Розвиток психологічної компетентності в професійному спілкуванні державних службовців. 			
Інформальна освіта в професійній діяльності державних службовців	Стажування державних службовців	<ul style="list-style-type: none"> - Розвиток психологічної грамотності в професійному спілкуванні державних службовців. - Розвиток психологічної компетентності в професійному спілкуванні державних службовців. 			

службовців: акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні, спрямованість у професійному спілкуванні та психологічна грамотність у професійному спілкуванні, які забезпечують швидкий розвиток психологічної компетентності в професійному спілкуванні. На подальших етапах безперервної освіти державних службовців (не поданих у таблиці 3.1.) повинно відбуватися регулярно оновлення психологічної грамотності та психологічної компетентності в професійному спілкуванні державних службовців, а також розвиток специфічних комунікативних компетенцій (компетенцій посади) відповідно до вузькопрофесійних обов'язків чиновників.

Розвиток конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців не за описаною схемою, а з концентрацією уваги на одному-двох компонентах (наприклад, психологічній грамотності та психологічній компетентності в професійному спілкуванні) або спонтанно призводить до дисбалансу конструктів функціональних компонентів у структурі професійного спілкування державних службовців, унеможлиблює розвиток культури професійного спілкування як комплексного інтегрованого утворення та може зумовлювати регресивну динаміку певних конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців впродовж їх професійної діяльності. В констатувальній частині нашого дослідження ми конкретизуємо завдання з розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапах підготовки / перепідготовки та підвищення кваліфікації.

Зроблені нами висновки відповідають сучасним тенденціям у вітчизняній і світовій теорії та практиці розвитку професійної культури, відповідно до яких вирване з контексту професійної культури технічне засвоєння фахівцем (майбутнім фахівцем) потрібних для професійної діяльності знань та формування певних вмінь може призвести до негативного результату [313, 320], наприклад, застосування здобутих компетенцій з корупційною метою. Зокрема про це йшлося і на міжнародному круглому столі «Публічна служба: цінності та етичні принципи» (м. Тбілісі 7-11 травня 2019 р.), в якому брали участь державні

службовці та науковці з України, Німеччини, Грузії та Молдови. Ідентичної точки зору дотримується А. О. Деркач, наголошуючи, що розвиток психологічної культури кадрів державної служби обумовлений: розумінням і прийняттям себе і партнерів в якості унікальних особистостей, що саморозвиваються; створенням адекватної самооцінки; рефлексивним моделюванням особистісного конструкта «Я – професіонал»; прийняттям відповідальності; оцінюванням резервів психіки на рівні рефлексії і переживань різних станів; актуалізацією творчого потенціалу; проектуванням і регуляцією способів саморозвитку в позиціях управління, а також задоволеністю, впевненістю, самостійністю, рефлексивністю, креативністю, високим рівнем домагань, вираженістю «Я», екстравертованістю, цілеспрямованістю, максимальним психічним забезпеченням, інтегрованістю особистісних якостей [11].

Перетин горизонтальної площини розвитку конструктів конкретного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців із вертикальним пошаровим розвитком функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців дозволяє визначити, що в «нульовій» точці системи координат знаходиться рефлексивність як акмеологічний інваріант професіоналізму особистості в професійному спілкуванні. Рефлексивність як професійно-значуща якість державного службовця виявляється в рефлексуванні ним власної професійної діяльності взагалі та професійного спілкування зокрема. Рефлексія як окремий акт психічної діяльності, що спрямовується особистістю на себе, є внутрішнім механізмом розвитку конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування, який, за С. С. Кашлевім, забезпечує діагностичну, проєктивну, організаторську, смислотворчу, комунікативну, мотиваційну та коригувальну функції [157].

Рефлексія є універсальним механізмом, адже «розширює можливість ззовні впливати на розвиток особистості та формувати в неї внутрішній механізм саморозвитку» [55, с. 25]. За І. Д. Бехом, людина пізнає себе для того, щоб знати свої позитивні й негативні якості та мати можливість змінитися, сформувати в

собі бажані якості особистості [30]. Рефлексія спонтанно актуалізується в кризові періоди, адже під час кризи виникає природна потреба в осмисленні й аналізі чинників кризи та шляхів виходу з неї [54]. Водночас цілеспрямований розвиток рефлексії є механізмом запобігання виникнення криз, у тому числі й професійних.

Ефективне професійне спілкування державних службовців (й інших суб'єктів спілкування) неможливо без рефлексії як зовнішнього характеру – аналізу особливостей спілкування з колегами та відвідувачами, так і внутрішньої локалізації – оцінювання власної ефективності як суб'єкта професійного спілкування.

Подана вище концепція розвитку культури професійного спілкування державних службовців візуалізована в моделі розвитку культури професійного спілкування державних службовців (див. рис. 3.5.).

Згідно моделі розвитку культури професійного спілкування державних службовців 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-смісловому, 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 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 та психологічної

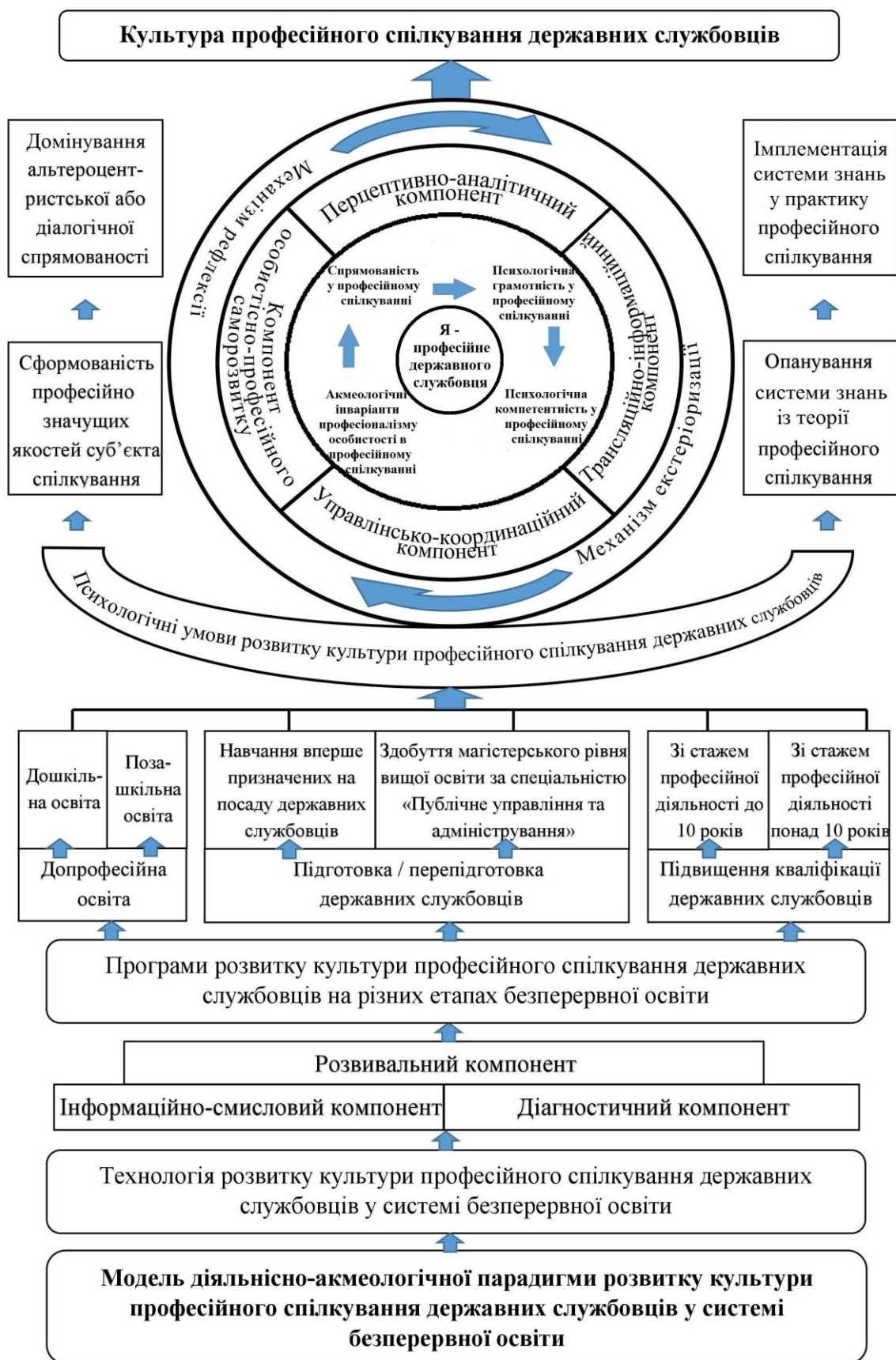


Рис. 3.5. Модель розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти

компетентності державного службовця в професійному спілкуванні як конструктив особистісно-професійного саморозвитку, перцептивно-аналітичного, трансляційно-інформаційного та управлінсько-координаційного функціональних компонентів культури професійного спілкування на основі механізмів екстеріоризації та рефлексії.

Презентована концепція розвитку культури професійного спілкування державних службовців є ментальною конструкцією, положення якої потребують перевірки на констатувальному та формувальному етапах експерименту.

На основі вищевикладеного можна зробити наступні висновки. По-перше, 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 таких 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. По-друге, 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. По-третє, екстеріоризація як перехід від внутрішнього психічного до зовні вираженого є механізмом горизонтального розвитку конструктив конкретного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців та вертикального розвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців. Рефлексія як окремий акт психічної діяльності, що спрямовується особистістю на себе є внутрішнім механізмом розвитку культури професійного спілкування державних службовців.

По-четверте, механізм екстеріоризації зумовлює визначення завдань розвитку культури професійного спілкування державних службовців на різних етапах безперервної освіти. По-п'яте, цілеспрямований розвиток культури професійного спілкування державних службовців – це кількісні та якісні прогресивні зміни акмеологічних інваріантів особистості, психологічної готовності та психологічної компетентності державного службовця у професійному спілкуванні як конструктив особистісно-професійного саморозвитку, перцептивно-аналітичного, трансляційно-інформаційного та управлінсько-координаційного функціональних компонентів культури професійного спілкування на основі механізмів екстеріоризації та рефлексії.

Концепція розвитку культури професійного спілкування державних службовців є ментальною конструкцією, положення якої потребують перевірки на констатувальному та формувальному етапах експерименту.

Висновки до розділу 3

1. Проблема оптимізації професійного спілкування державних службовців активно розробляється в сучасному науковому світі, що відображає її соціальну значущість. Усі дослідження, спрямовані на оптимізацію професійного спілкування державних службовців, класифікуються за такими критеріями: 1) за галуззю дослідження; 2) за предметом оптимізації тощо. За галуззю дослідження найбільш поширеними є філологічний, педагогічний, психологічний та державно-управлінський напрямки розвитку культури професійного спілкування державних службовців. Розробки в межах філологічного напрямку спрямовані на вдосконалення лексичних, орфоепічних, стилістичних та інших характеристик мови державних службовців. Особливості педагогічного напрямку оптимізації професійного спілкування державних службовців полягають у вибудовуванні системи педагогічних впливів, інтегрованих в одну або кілька навчальних дисциплін. Основними відмінностями психологічних досліджень, орієнтованих на оптимізацію професійного спілкування державних службовців, є їх корекційно-

розвивальна спрямованість на особистість через застосування методів активного впливу. Оптимізація різних аспектів культури професійного спілкування державних службовців у межах державно-управлінського напрямку переважно акцентована на мовленнєвій культурі чиновників та є результатом інтеграції здобутків філософії, філології, педагогіки, психології і т. д. За предметом оптимізації виділяються дослідження, спрямовані на поліпшення різних конструктів культури професійного спілкування державних службовців: психологічної готовності до професійного спілкування, психологічної компетентності в професійному спілкуванні та акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні. Для розвитку цих конструктів культури професійного спілкування державних службовців у більшості досліджень застосовуються методи філологічного, педагогічного, психологічного та державно-управлінського напрямків. Програми розвитку компонентів культури професійного спілкування державних службовців часто не враховують особливості професійного спілкування державних службовців. Відсутні комплексні дослідження з розвитку культури професійного спілкування державних службовців взагалі та в межах психологічного напрямку зокрема.

2. Безперервна освіта фахівця являє собою цілеспрямоване та регулярне здобування, вдосконалення, оновлення знань і вмінь, необхідних для ефективного вирішення завдань професійної діяльності. Актуальна модель системи безперервної освіти державних службовців складається з допрофесійної освіти (освіта в дошкільному навчальному закладі, освіта в загальноосвітньому навчальному закладі та позашкільна освіта), вищої освіти (здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» та здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» не обов'язково за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування»), інформальної освіти (навчально-адаптаційна діяльність державних службовців, стажування, самоосвіта державних службовців), підготовки / перепідготовки державних службовців (навчання вперше призначених на посаду державних службовців за професійними програмами, здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» за спеціальністю «Публічне

управління та адміністрування», здобуття наукового ступеня кандидат / доктора наук із державного управління), підвищення кваліфікації державних службовців (за загальними професійними та загальними короткостроковими програмами, за спеціальними професійними та спеціальними короткостроковими програмами).

3. Специфіка безперервної освіти державних службовців полягає в:

- 1) невикористанні переваг допрофесійної освіти;
- 2) можливості професійної діяльності за відсутності спеціалізованої вищої освіти за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування» (освітньо-кваліфікаційний рівень «бакалавр» / «магістр»);
- 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.

4. Усі етапи безперервної освіти мають власний потенціал щодо розвитку культури професійного спілкування державних службовців. Нереалізованими залишаються можливості розвитку мотиваційної та особистісної складових професійної культури державних службовців на допрофесійному етапі безперервної освіти. Здобуття майбутніми державними службовцями вищої освіти за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування» для першого (бакалаврського) та другого (магістерського) рівнів освіти передбачає опанування недостатньої кількості дисциплін для розвитку в студентів спрямованості в професійному спілкуванні та психологічної грамотності в професійному спілкуванні як конструктивних функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, а також інтеграції раніше сформованих компонентів культури професійного спілкування в цілісне гармонійне утворення. Державні службовці, які отримали освітньо-кваліфікаційний рівень не за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування», можуть мати кращу підготовку в сфері професійної комунікації або, навпаки, не отримати взагалі

фахової підготовки в цьому напрямку. На етапі інформальної освіти в професійній діяльності державних службовців спрямованість у професійному спілкуванні, акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні та психологічна грамотність у професійному спілкуванні реалізуються в психологічній компетентності в професійному спілкуванні. У випадку, якщо означені компоненти культури професійного спілкування не було сформовано, формування психологічної компетентності в професійному спілкуванні відбувається методом «проб та помилок» у навчально-адаптаційній діяльності чиновників. Підвищенню ефективності саморозвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі інформальної освіти сприятиме проведення науково-практичних конференцій за відповідною тематикою та створення конкурентоздатних умов для надавачів освітніх послуг для даної категорії суб'єктів навчання. Етап підготовки / перепідготовки державних службовців покликаний в умовах стислого часу компенсувати недоліки розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі вищої освіти. Професійні програми, за якими здійснюється навчання вперше призначених на посаду державних службовців, не достатньо враховують запити та потреби в професійному спілкуванні саме цієї категорії суб'єктів навчання, адже за цими самими програмами відбувається і підвищення кваліфікації вже працюючих державних службовців. Уніфікованим для державних службовців із різним досвідом професійної діяльності є розвиток культури професійного спілкування на етапі підвищення кваліфікації за професійними програмами, на тематичних постійно діючих семінарах, тематичних короткострокових семінарах, спеціалізованих короткострокових навчальних курсах та тренінгах.

5. 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 таких 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 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. Екстеріоризація як перехід від внутрішнього психічного до зовні вираженого є механізмом горизонтального розвитку конструктивів конкретного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців та вертикального розвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців. Рефлексія як окремий акт психічної діяльності, що спрямовується особистістю на себе є внутрішнім механізмом розвитку культури професійного спілкування державних службовців.

Цілеспрямований розвиток культури професійного спілкування державних службовців – це кількісні та якісні прогресивні зміни акмеологічних інваріантів особистості, психологічної готовності та психологічної компетентності державного службовця в професійному спілкуванні як конструктивів особистісно-професійного саморозвитку, перцептивно-аналітичного, трансляційно-інформаційного та управлінсько-координаційного функціональних компонентів культури професійного спілкування на основі механізмів екстеріоризації та рефлексії.

Концепція розвитку культури професійного спілкування державних службовців є ментальною конструкцією, положення якої потребують перевірки на констатувальному та формуальному етапах експерименту.

РОЗДІЛ 4.

ОСОБЛИВОСТІ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ ІЗ РІЗНИМ СТАЖЕМ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

У четвертому розділі дисертаційного дослідження 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.

4.1. Методичне забезпечення дослідження культури професійного спілкування державних службовців

У попередніх розділах дисертаційного дослідження на основі узагальнення результатів численних праць, присвячених професійній культурі, професійній психологічній культурі та культурі професійного спілкування взагалі ми визначили змістовні, функціонально-структурні особливості культури професійного спілкування державних службовців. Виділені функціональні компоненти культури професійного спілкування державних службовців та їх конструкти було покладено в основу емпіричного вивчення особливостей культури професійного спілкування державних службовців.

П'яте та шосте завдання дисертаційного дослідження були конкретизовані в завданнях констатувальної частини експериментального дослідження:

- 1) визначити комплекс методів і методик для діагностики функціонально-структурних особливостей культури професійного спілкування державних службовців;
- 2) експериментально дослідити рівень розвитку та динаміку показників конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців;
- 3) розробити комплексну методику з діагностики культури професійного спілкування державних службовців;
- 4) визначити закономірності та актуальні завдання щодо розвитку культури

професійного спілкування в державних службовців на етапах підготовки / перепідготовки та підвищення кваліфікації.

В основу констатувальної частини дослідження було покладено порівняльний метод, адже визначати функціонально-структурні особливості культури професійного спілкування державних службовців необхідно шляхом порівняння даних характеристик у чиновників без (або мінімальним) досвіду державної служби, державних службовців, які мають стаж роботи в державних установах до 10 років, та державних службовців, які працюють у даному статусі понад 10 років. Такий розподіл груп досліджуваних базується на працях І. Ф. Ісаєва [142], Л. О. Нестеренко [269] та ін., в яких зафіксовано наявність кореляції між досвідом роботи та рівнем розвиненості різних видів культури. Отже, для проведення констатувальної частини дослідження ми виділили три групи державних службовців залежно від їх професійного досвіду: вперше прийняті на державну службу (1-ша група – 287 респондентів), із досвідом професійної діяльності до 10 років (2-га група – 320 респондентів), із досвідом професійної діяльності понад 10 років (3-тя група – 310 респондентів).

Гендерний розподіл респондентів відбиває відсоткову представленість чоловіків та жінок у державно-управлінській сфері України [212]: (73,3% (672 особи), які віднесли себе до жіночої статі, та 26,7% (245 осіб), які віднесли себе до чоловічої статі).

На сьогодні в арсеналі практичних психологів відсутні психодіагностичні методики, предметом вивчення яких є безпосередньо культура професійного спілкування державних службовців. Тим більше нерозробленою залишається методика діагностики функціонально-структурних компонентів культури професійного спілкування державних службовців. Одним із способів розв'язання цієї проблеми є використання існуючих методик із вивчення певних аспектів спілкування особистості взагалі та професійного спілкування фахівця зокрема.

У додатку В наведений комплекс методик, які ми використали для вивчення особливостей культури професійного спілкування державних службовців.

Розглянемо означені методики докладніше щодо їх можливостей вивчення конструктив функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців. Ураховуючи, що деякі методики містять шкали, які можуть використовуватися при вивченні конструктив різних функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, щоб не дублювати опис даних методики кілька разів, ми описуватимемо їх під час аналізування методик із вивчення конструктив різних функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців під час першого згадування в тексті.

Зміст методик, наведених у додатку Б, є універсальним для різних видів діяльності, тому в їх інструкції ми внесли уточнення, що оцінювати державному службовцю необхідно себе з точки зору особливостей професійного спілкування.

Розглянемо докладніше методики, що були використані для вивчення конструктив перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців [388].

Спрямованість державних службовців у професійному спілкуванні як складову перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування ми вивчали за методикою «Діагностика мотиваційних орієнтацій у міжособистісних комунікаціях» (І. Д. Ладанов, В. О. Уразаєва) [420, с. 92–94], спрямованою на визначення основних комунікативних орієнтацій та їх гармонійності в процесі формального спілкування за такими шкалами: 1) орієнтація на прийняття партнера; 2) орієнтація на адекватне сприймання і розуміння партнера; 3) орієнтація на досягнення компромісу (останню шкалу ми використовуємо під час вивчення управлінсько-координаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців).

Методика складається з 20 тверджень, до кожного з яких досліджуваному пропонується підібрати один із варіантів запропонованих відповідей. Оброблення результатів методики передбачає визначення високого (21 і більше балів), середнього (8–20 балів) чи низького (менше ніж 7 балів) рівнів вираженості характеристик.

Психологічну компетентність державних службовців у професійному спілкуванні як складову перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування ми досліджували за методикою «Діагностика рівня розвитку здібностей до адекватного розуміння невербальної поведінки» (В. О. Лабунська) [201, с. 116–130], що складається з 8 соціально-перцептивних завдань. Перше завдання спрямоване на діагностику адекватності розуміння стану і стосунків людини на основі її пози. Друге завдання визначає рівень адекватності розуміння інтелектуально-вольових станів, емоційних нюансів цих станів на основі невербальної поведінки. Третє завдання виявляє рівень адекватності розуміння станів людини на основі її міміки. Четверте завдання спрямоване на діагностику адекватності розуміння станів людини через устанавлення зв'язків та відмінностей між психологічним змістом різних елементів її невербальної поведінки. П'яте та шосте завдання діагностують можливості респондентів регулювати стосунки між людьми в емоційно-негативний бік (п'яте завдання) чи емоційно-позитивний бік (шосте завдання) через використання в спілкуванні форм невербальної поведінки. Сьоме завдання дозволяє діагностувати адекватність інтерпретації соціальних статусів і типу взаємовідносин співрозмовників за їх невербалістикою. Восьме завдання спрямоване на діагностику можливості до встановлення адекватного зв'язку між вербальною та невербальною поведінкою людини. Аналіз результатів методики може здійснюватися як за кожним окремим завданням (максимально 20 балів), так і за сукупними показниками (максимально 160 балів), які можуть бути поділені на три рівні: високий (14–20 балів), середній (7–13 балів) та низький (0–6 балів).

Також для діагностики психологічної компетентності державних службовців у професійному спілкуванні як конструкта перцептивно-аналітичного, трансляційно-інформаційного та управлінсько-координаційного функціональних компонентів культури професійного спілкування ми застосовували опитувальник В. О. Лабунської «Соціально-психологічні характеристики суб'єкта спілкування» [202, с. 66–70], спрямований на вивчення соціально-психологічних характеристик суб'єкта ускладненого спілкування: 1) експресивно-мовленнєвих (тихої мови,

тривалих пауз під час розмови, невиразної жестикуляції, швидкого темпу мови, інтенсивної жестикуляції тощо); 2) соціально-перцептивних (невміння співвідносити дії і вчинки співрозмовника з його якостями особистості, невідміння поставити себе на місце іншої людини, невідміння «читати» з обличчя почуття і наміри іншої людини, невідміння продемонструвати розуміння особливостей співрозмовника, прагнення відносити людей до конкретного типу, звички робити висновок про співрозмовника за його зовнішністю, бажання оцінювати людей на основі уявлень, що склалися під впливом оточення тощо); 3) ставлення – звертання (байдужого, підозрілого, ворожого, високомірного, вимогливого ставлення до співрозмовника, страху бути смішним в очах співрозмовника тощо); 4) вмінь та навичок організації взаємодії (бажання співрозмовника більше говорити, ніж слухати, звички перебивати розмову, невідміння вчасно припинити розмову, бажання займати в спілкуванні провідну позицію, бажання нав'язати свою точку зору, невідміння слухати, вести розмову, невідміння пояснювати, обґрунтовувати свої пропозиції, зауваження, невідміння урізноманітнювати мовні форми звертання тощо); 5) умов спілкування (тривалості спілкування, концентрації на особистих думках, присутності незнайомих осіб, різниці у віці і т. п.). Опитувальник містить 68 характеристик суб'єкта ускладненого спілкування, які досліджуваному пропонується оцінити за 6-бальною шкалою, виходячи з того, наскільки означена особливість притаманна йому в ситуаціях професійного спілкування.

Кількість балів, набраних досліджуваним за кожною шкалою опитувальника, може коливатися від 0 до 20 та свідчити про високий (0–6 балів), середній (7–13 балів) або низький (14–20 балів) рівні психологічної компетентності державних службовців у професійному спілкуванні як конструкта перцептивно-аналітичного (друга шкала опитувальника: соціально-перцептивні характеристики суб'єкта спілкування), трансляційно-інформаційного (перша шкала опитувальника: експресивно-мовленнєві характеристики суб'єкта спілкування) та управлінсько-координаційного (третья та четверта шкали опитувальника: стосунки-звернення і вміння та навички

організації взаємодії суб'єкта спілкування) функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців.

Для діагностики психологічної компетентності державних службовців у професійному спілкуванні як складової перцептивно-аналітичного, трансляційно-інформаційного та управлінсько-координаційного функціональних компонентів культури професійного спілкування ми використовували «Тест комунікативних умінь» (Л. Міхельсон) [112, с. 87–98], адаптований Ю. З. Гільбухом. Методика містить опис 27 комунікативних ситуацій. До кожної ситуації пропонується 5 можливих варіантів поведінки. Досліджуваному пропонується обрати один найбільш властивий спосіб поведінки в описаній ситуації.

Усі питання поділені автором на п'ять типів комунікативних ситуацій:

I тип – ситуації, які передбачають реакцію на позитивні висловлювання партнера (питання 1, 2, 11, 12);

II тип – ситуації, в яких досліджуваний повинен реагувати на негативні висловлювання (питання 3, 4, 5, 15, 23, 24);

III тип – ситуації, в яких до досліджуваного звертаються з проханням (питання 6, 10, 14, 16, 17, 25);

IV тип – ситуації бесіди (13, 18, 19, 26, 27);

V тип – ситуації, в яких потрібний прояв емпатії, розуміння почуттів і станів іншої людини (питання 7, 8, 9, 20, 21, 22).

Ця методика є різновидом тесту досягнень, адже в ній передбачається деякий еталонний варіант поведінки, що відповідає компетентному стилю спілкування. Ступінь наближення до еталона можна визначити за кількістю «правильних» відповідей. Неправильні відповіді поділяють на неправильні «знизу» (залежні) та неправильні «зверху» (агресивні).

За допомогою ключа можна визначити, до якого типу реагування належить вибраний варіант відповіді: компетентного, залежного або агресивного. Для цього необхідно підрахувати кількість відповідей, що належать до певного типу реагування, у відсотковому відношенні до загальної кількості вибраних відповідей.

У методиці також закладено можливість проаналізувати такі блоки комунікативних умінь:

1) уміння надавати та приймати знаки уваги (компліменти) від осіб, рівних за статусом, віком тощо – питання 1, 2, 11, 12 (управлінсько-координаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців);

2) реагування на справедливу критику – питання 4, 13 (управлінсько-координаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців);

3) реагування на несправедливу критику – питання 3, 9 (управлінсько-координаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців);

4) реагування на те, що зачіпає, провокує поведінку з боку співрозмовника – питання 5, 14, 15, 23, 24 (управлінсько-координаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців);

5) уміння звернутися до іншої людини з проханням – питання 6, 16 (управлінсько-координаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців);

6) уміння відповісти відмовою на чуже прохання, сказати «ні» – питання 10, 17, 25 (управлінсько-координаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців);

7) уміння самому надати співчуття, підтримку – питання 7, 20 (перцептивно-аналітичний компонент культури професійного спілкування державних службовців);

8) уміння самому приймати співчуття та підтримку від інших – питання 8, 21 (перцептивно-аналітичний компонент культури професійного спілкування державних службовців);

9) уміння вступити в контакт з іншою людиною – питання 18, 26 (трансляційно-інформаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців);

10) реагування на спробу вступити в контакт – питання 19, 27 (трансляційно-інформаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців).

Для дослідження акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні як конструкта перцептивно-аналітичного, трансляційно-інформаційного, управлінсько-координаційного та особистісно-професійного саморозвитку як функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців ми використовували «Методику визначення організаторських та комунікативних якостей» Л. П. Калінінського [24, с. 97–109]. У методиці Л. П. Калінінського наведені наступні професійно-значущі комунікативно-організаторські якості суб'єкта спілкування: 1) комунікативна спрямованість як прагнення до підвищення свого загального інтелекту і світогляду, до мобілізації спільних зусиль у досягненні загальної мети професійної діяльності; 2) діловитість як прагнення до підвищення ділових та організаторських якостей, впевненість і відповідальність за свої рішення; 3) прагнення до домінування в спілкуванні, тобто прагнення до лідерства, бажання розпоряджатися чужими інтересами, боротися й перемагати; 4) впевненість у собі, тобто прагнення до самоповаги, до створення гарної думки про себе в оточення внаслідок підвищеного почуття власної гідності; 5) вимогливість до партнера, тобто настирливість у досягненні мети будь-якими засобами, відкритість, прямолінійність, дратівливість; 6) впертість, тобто непоступливість, скептичне, недовірливе ставлення до оточення, спротив будь-якому впливу; 7) поступливість як прагнення добровільно відмовлятися від чого-небудь на користь іншого, схильність до компромісу, покірності, смиренності; 8) залежність, тобто несамостійність, схильність підкорятися іншим; 9) психологічний такт, тобто вміння швидко встановлювати критерії впливу на оточення, виходячи з його індивідуальних особливостей; 10) чуйність, тобто вміння розуміти і співпереживати іншим, бажання допомагати всім, хто цього потребує.

Опитувальник містить 160 характеристик, певні групи яких описують означені вище комунікативно-організаторські якості. Кількість балів, набраних досліджуваним за кожною комунікативно-організаторською якістю, може коливатися від 0 до 15 і свідчить про «найвищий» (12–15 балів), «перспективний» (8–11 балів), «потенційний» (4–7 балів) або «номінальний» (0–3 бали) рівні розвитку певної якості. Співвідношення показників комунікативно-організаторських якостей досліджуваного утворює профіль його особистісних характеристик як суб'єкта спілкування.

Для дослідження акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні як конструкта перцептивно-аналітичного компонента доцільним є застосування такої шкали методики, як чуйність. Для дослідження акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні як конструкта трансляційно-інформаційного компонента доцільним є застосування такої шкали методики, як психологічний такт. Для дослідження акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні як конструкта управлінсько-координаційного компонента доцільним є застосування таких шкал методики: комунікативна спрямованість, прагнення до домінування в спілкуванні, вимогливість до партнера, впертість, поступливість, залежність. Для дослідження акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні як конструкта компонента особистісно-професійного саморозвитку доцільним є застосування таких шкал методики, як діловитість та впевненість у собі.

Для дослідження акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні як конструкта перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування ми також використовували методику «Діагностика доброзичливості» (за шкалою Кепбелла) [202, с. 102–104]. Методика складається з 8 пар тверджень, з яких досліджуваному необхідно обрати ті, що найбільше відповідають уявленню про себе та інших людей. Аналіз виборів, зроблених досліджуваним, дозволяє

визначити притаманний йому високий (понад 4 бали), середній (3–5 балів) або низький (2 бали та менше) рівень доброзичливості.

Крім вищезазначених, для дослідження акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні як конструкта перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування ми застосовували методику «Діагностика ворожості» (за шкалою Кука – Медлей) [202, с. 105–108], що дозволяє оцінити: 1) цинізм; 2) ворожість; 3) агресивність особистості. Методика складається з 27 тверджень, кожне з яких досліджуваній повинен оцінити за ступенем відповідності уявлень про себе та інших людей.

Кожна шкала містить відмінні кількісні показники вираженості. Шкала цинізму: високий показник (65 балів і більше), середній показник із тенденцією до високого (40–65 балів), середній показник із тенденцією до низького (25–40 балів), низький показник (25 балів і менше). Шкала агресивності: високий показник (45 балів і більше), середній показник із тенденцією до високого (30–45 балів), середній показник із тенденцією до низького (15–30 балів), низький показник (15 балів і менше). Шкала ворожості: високий показник (25 балів і більше), середній показник із тенденцією до високого (18–25 балів), середній показник із тенденцією до низького (10–18 балів), низький показник (10 балів і менше).

Розглянемо докладніше методики, які були використані для вивчення конструктів трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців.

Спрямованість державних службовців у професійному спілкуванні як конструкт трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування ми досліджували за методикою «Діагностика основних видів спрямованості особистості в спілкуванні» С. Л. Братченка [51]. Ця методика призначена для діагностики глибинних комунікативних установок особистості в спілкуванні, ціннісно-сміслових критеріїв ставлення людини до інших людей.

Всього в методиці С. Л. Братченка подані такі шість видів спрямованості в спілкуванні: 1) діалогічна спрямованість; 2) авторитарна спрямованість; 3) маніпулятивна спрямованість; 4) альтероцентристська спрямованість; 5) конформна спрямованість; 6) індиферентна спрямованість.

Методика розроблена автором у кількох різних модифікаціях. У дослідженні ми застосовували варіант (названий автором «СОС-А»), який на відміну від інших форм має анкетний характер. Досліджуваному пропонується 20 незакінчених речень та 5 варіантів їх продовження (кожний відповідає певному виду комунікативної спрямованості). Характерною особливістю цього опитувальника є те, що серед запропонованих варіантів відповідей відсутні ті, які відповідають діалогічній спрямованості особистості в спілкуванні. Автор пояснює це тим, що саме такі варіанти відповідей є особливо привабливими для опитуваних як найбільш соціально бажані. Тому в опитувальнику залишено шостий («відкритий») варіант відповіді для самостійного формулювання. Важливим моментом під час інструктажу учасників дослідження є створення в них установки на те, що запропоновані в методиці варіанти відповідей далеко не повністю описують усі можливі способи поведінки в ситуаціях спілкування, що набагато важливіше самостійно сформулювати таку відповідь, яка дійсно відбивала б власні уявлення та установки.

Оброблення одержаних у дослідженні даних починається з підрахунку балів, набраних за кожним видом спрямованості особистості в спілкуванні. Для цього варіанти відповідей, обрані досліджуваним, «розшифровуються» за допомогою ключа. За кожну відповідь нараховується 1 бал на користь відповідного виду спрямованості особистості в спілкуванні. Далі інтерпретуються ті відповіді, які були самостійно сформульовані респондентом. Якщо неможливо однозначно оцінити ту чи іншу відповідь, допускається приписування її до двох категорій та нарахування по 0,5 бала на користь відповідних видів спрямованості.

Після цього за кожною категорією виводиться підсумковий кількісний показник (сума балів) і визначається «формула» комунікативної спрямованості особистості. Загальна сума балів (за всіма категоріями) у різних респондентів

може бути різною, оскільки деяким варіантам самостійно сформульованих відповідей можуть бути присвоєні одночасно дві категорії. Тому для порівняння результатів різних досліджуваних між собою абсолютні значення переводяться у відсотки до загальної суми балів або ранжуються. Для більшої наочності одержаних у дослідженні результатів можна побудувати графічний профіль співвідношення різних видів спрямованості особистості в спілкуванні.

Для діагностики психологічної компетентності державних службовців у професійному спілкуванні як конструкта трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування ми використовували методику «Діагностика особливостей комунікативної саморегуляції» (О. Д. Ішков, модифікація С. В. Шаванова) [437]. Опитувальник дозволяє виявляти індивідуальні особливості комунікативної саморегуляції суб'єкта спілкування. Методика складається з 39 тверджень, які досліджуваний повинен оцінити за шестибальною шкалою. Враховуючи, що шкали методики містять різну кількість пунктів, «сирі» бали, отримані після співвіднесення відповідей досліджуваного з ключом, необхідно перевести в стени: високий показник (8 стени і більше), середній показник (4–7 стени), низький показник (3 стени і менше).

Результати за шкалою «Комунікативне цілепокладання» свідчать про рівень розвитку вмінь прийняття й утримання комунікативної мети: чим вищі показники, тим більш ефективно реалізується цей функціональний компонент. Результати за шкалою «Аналіз комунікативної ситуації» демонструють рівень розвитку вмінь визначення й аналізування обставин, істотних для досягнення поставленої комунікативної мети. Результати за шкалою «Комунікативне програмування» визначають рівень розвитку вмінь програмування і планування людиною власної комунікативної діяльності. Результати за шкалою «Комунікативний самоконтроль» відбивають рівень розвитку вмінь контролю й оцінювання людиною власних комунікативних дій, психічних процесів і станів у процесі комунікації. Результати за шкалою «Комунікативна корекція» свідчать про рівень розвитку вмінь корекції людиною своїх комунікативних цілей, способів і

спрямованості аналізу істотних обставин, плану дій, критеріїв оцінювання, форм самоконтролю, вольової регуляції та комунікативної діяльності в цілому. Результати за шкалою «Вольові зусилля в комунікації» демонструють рівень розвитку вмінь регуляції людиною власних комунікативних дій, психічних процесів і станів у комунікації. Результати за шкалою «Рівень комунікативної саморегуляції» відбивають рівень розвитку вмінь організації людиною процесу власної комунікативної діяльності: чим вищі показники, тим більш високий рівень комунікативної саморегуляції має ця людина. Стандартний бал за інтегральною шкалою «Рівень комунікативної саморегуляції» визначається як середньоарифметичне стевів шести окремих шкал, округлене до цілого числа.

Для дослідження акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні як конструкта трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування ми використовували «Тестову карту комунікативної діяльності» (О. О. Леонт'єв) [46]. Методика дозволяє визначити такі полярні характеристики комунікатора, як доброзичливість – недоброзичливість, зацікавленість – незацікавленість, заохочення ініціативи – пригнічення ініціативи, відкритість – закритість, активність – пасивність, гнучкість – жорсткість, диференційований підхід – відсутність диференціації.

Для цього респондент оцінює за 7-бальною шкалою притаманність йому означених вище характеристик. Сума набраних балів може коливатися від 0 до 49 і свідчити про дуже високий (45–49 балів), високий (35–44 бали), середній (20–34 бали), низький (11–19 балів) чи дуже низький (7–10 балів) рівні розвитку акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні як складової трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування.

Охарактеризуємо методики, що були використані для вивчення конструктів управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців.

Спрямованість державних службовців у професійному спілкуванні як конструкт управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування ми вивчали за методикою «Діагностика спрямованості керівника» (О. О. Єршова) [69], метою якої є визначення домінуючого типу спрямованості управлінця на виявлення своєї особистісної позиції у взаєминах із людьми: 1) спрямованості на інтереси справи (рівень компетенції, здатності до самостійного ухвалення рішень, особиста продуктивність); 2) спрямованості на психологічний клімат і взаємовідносини в колективі (виховна гуманна спрямованість, уміння делегувати повноваження, залучати членів колективу до процесу ухвалення рішень); 3) спрямованості на самого себе (прагнення реалізувати себе на керівній роботі, досягти особистих цілей, прагнення до самостійності); 4) спрямованості на офіційну субординацію (прагнення до демонстрування зовнішніх проявів діяльності керівника, додержуватися великої дистанції з підлеглими, зберігати авторитет будь-якою ціною).

Для цього досліджуваному пропонується 20 виробничих ситуацій і 4 варіанти їх вирішення, серед яких необхідно обрати той варіант, що найбільше збігається з реальним досвідом. Оброблення результатів діагностики полягає в пошуку за допомогою ключа відповідності варіантів відповідей на ситуації тому чи іншому типу спрямованості управлінця. Тип спрямованості, що найчастіше відображається в обраних досліджуваним відповідях, вважається домінуючим.

Психологічну компетентність державних службовців у професійному спілкуванні як конструкт управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування ми досліджували за методиками «Тест комунікативних умінь» (Л. Міхельсон) (описаний вище) та рисункових асоціацій «Ділові ситуації» (Н. Г. Хитрова) [315, с. 594–616].

Методика рисункових асоціацій «Ділові ситуації» (Н. Г. Хитрова) є модифікацією асоціативно-рисункового тесту С. Розенцвейга і спрямована на вивчення особливостей вирішення напружених конфліктних ситуацій. Тестовий матеріал методики складається з 20 малюнків, які зображують конфліктні ситуації, що трапляються в професійній діяльності. На кожному малюнку один із

персонажів вимовляє слова, що ускладнюють діяльність і фруструють співрозмовника. Завдання досліджуваного – сформулювати відповідь, адекватну, з його точки зору, конкретній конфліктній ситуації. Оброблення результатів методики аналогічне опрацюванню відповідей у фрустраційно-рисунковому тесті С. Розенцвейга: за допомогою спеціального «ключа» відповіді досліджуваних класифікуються експериментатором згідно з авторською типологією за спрямованістю реакції та за типом реакції. Із поєднання критеріїв складаються 9 основних та 2 додаткових види реакцій.

Розглянемо детальніше методики, які були використані для вивчення конструктів функціонального компонента особистісно-професійного саморозвитку культури професійного спілкування державних службовців.

Спрямованість державних службовців у професійному спілкуванні як конструкт функціонального компонента особистісно-професійного саморозвитку культури професійного спілкування ми вивчали за методикою «Готовність до саморозвитку» (В. Л. Павлов) [38, с. 84–85], в якій готовність до саморозвитку визначається за наявністю і ступенем вираженості двох компонентів: мотиваційного (хочу вдосконалюватися) та операційного (можу змінюватися). Опитувальник складається з 14 тверджень, відповідність яких досліджувані повинні підтвердити чи заперечити з огляду на власні характеристики. Оброблення результатів полягає в підрахуванні збігів із ключем оцінювань тверджень, поданих досліджуваними. Кількість балів, набраних досліджуваними за кожною шкалою, може коливатись від 0 до 7. Одержані бали переносять на графік, де по горизонталі відкладають значення шкали «Хочу знати себе», а по вертикалі – значення шкали «Можу самовдосконалюватися». За одержаними результатами на графіку відзначають точку, яка «потрапляє» в один із квадратів: А («Можу самовдосконалюватися», але «Не хочу знати себе»); Б («Хочу знати себе» і «Можу змінитися»); В («Хочу себе знати», «Але не можу змінити себе»), Г («Не хочу знати себе» і «Не хочу вдосконалюватися»).

Психологічну компетентність державних службовців у професійному спілкуванні як конструкт функціонального компонента особистісно-професійного

саморозвитку культури професійного спілкування ми досліджували за методикою «Діагностика рівня парціальної готовності до професійного саморозвитку» (М. П. Фетискін) [439, с. 421–424] та методикою «Оцінювання реалізації потреби в саморозвитку» (В. І. Зверєва, Н. В. Нємова) [267]. Методика «Діагностика рівня парціальної готовності до професійного саморозвитку» (М. П. Фетискін) має на меті визначення рівнів розвитку таких компонентів саморозвитку фахівця: 1) мотиваційного; 2) когнітивного; 3) морально-вольового; 4) гностичного; 5) організаційного; 6) здібностей до самоуправління; 7) комунікативних здібностей. Кожний компонент конкретизується в переліку певних характеристик, оцінити наявність яких у собі досліджуваному пропонується за 9-бальною шкалою. Методика «Оцінювання реалізації потреби в саморозвитку» містить 15 тверджень, які досліджуваному пропонується оцінити за 5-бальною шкалою. З метою синхронізації цієї методики з попередньою 5-бальною шкалою оцінювання ми замінили 9-бальною.

Первинний варіант методик «Оцінювання реалізації потреби в саморозвитку» та «Діагностика рівня парціальної готовності до професійного саморозвитку» розрахований на діагностику саморозвитку у фахівців, які займаються педагогічною діяльністю. Для можливості використовувати ці методики під час діагностування психологічної підготовленості державних службовців до професійного спілкування як складової функціонального компонента особистісно-професійного саморозвитку культури професійного спілкування ми внесли до інструкції та тексту методик деякі корективи, які не викривили її сутності та змісту. Зокрема, ми перенесли акценти з професійної діяльності педагогів на професійне спілкування державних службовців.

Ураховуючи структурну подібність означених методик і реалізуючи необхідність дослідити знання та вміння державних службовців щодо поліпшення власної професійної комунікації, з методики «Оцінювання реалізації потреби в саморозвитку» та «когнітивної», «гностичної», «організаційної», «комунікативної» шкал методики «Діагностика рівня парціальної готовності до професійного саморозвитку» для аналізу ми відібрали наступні конкретизовані

характеристики: 1) мій рівень знань із психології професійної комунікації; 2) я аналізую свої почуття і комунікативний досвід; 3) я рефлексую свою комунікативну діяльність, виділяючи для цього спеціальний час; 4) я шукаю зворотний зв'язок, адже це допомагає мені дізнатися й оцінити себе як суб'єкта професійного спілкування; 5) я керую своїм професійним комунікативним розвитком і одержую позитивні результати; 6) я залишаю час для комунікативного саморозвитку; 7) я читаю літературу з проблем професійного спілкування; 8) я дискутую з актуальних для мене питань професійної комунікації; 9) я акумулюю та застосовую досвід самоосвітньої діяльності колег із питань професійної комунікації; 10) я переношу знання та вміння в нові ситуації професійної комунікації. Оброблення результатів полягало у визначенні рівня притаманності певної характеристики кожному респонденту: високий (7–9 балів), середній (4–6 балів), низький (1–3 бали).

Результати емпіричних досліджень піддавалися статистичному аналізу в програмах EXCEL та SPSS Statistics for Windows.

На підставі вищесказаного можна зробити такі висновки. По-перше, констатувальний етап дослідження культури професійного спілкування державних службовців базується на функціонально-структурній моделі культури професійного спілкування державних службовців. По-друге, на сьогодні в арсеналі практичних психологів відсутні психодіагностичні методики, предметом вивчення яких є безпосередньо культура професійного спілкування державних службовців. Нерозробленою залишається методика діагностики конструктивних функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців. По-третє, одним зі способів вирішення даної проблеми є використання існуючих методик із вивчення певних аспектів спілкування особистості взагалі та професійного спілкування фахівця зокрема. По-четверте, використання означеного комплексу психодіагностичних методик є інформативним, але потребує значної кількості часу та вмотивованості респондентів психодіагностичного обстеження.

4.2. Зміст та динаміка культури професійного спілкування державних службовців із різним стажем професійної діяльності (на етапах підготовки та підвищення кваліфікації)

Проаналізуємо результати констатувальної частини експерименту з вивчення змісту та динаміки культури професійного спілкування державних службовців із різним стажем професійної діяльності.

Перцептивно-аналітичний компонент культури професійного спілкування державних службовців має такі змістовні характеристики.

У таблиці 4.1 представлено результати діагностики спрямованості в професійному спілкуванні як конструкта перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців.

Таблиця 4.1

Особливості спрямованості в професійному спілкуванні як конструкт перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним досвідом професійної діяльності

Респонденти	Орієнтація на прийняття партнера						Орієнтація на адекватне сприймання і розуміння партнера					
	Рівень						Рівень					
	високий		середній		низький		високий		середній		низький	
	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
1-ша група	95	33,1	166	57,8	26	9,1	135	47,0	115	40,1	37	12,9
2-га група	87	27,2	188	58,8	45	14,0	75	23,4	126	39,4	119	37,2
3-тя група	17	5,4	215	69,4	78	25,2	33	10,6	123	39,7	154	49,7

Аналіз результатів, наведених у таблиці 4.1, засвідчує таке. І в державних службовців, які щойно заступили на державну службу, і в державних службовців із досвідом державної служби до 10 та понад 10 років домінує середній рівень

(57,8 %, 58,8 % та 69,4 % відповідно) орієнтації на прийняття партнера (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Водночас не може не насторожувати стійка тенденція до зменшення впродовж професійної діяльності кількості державних службовців із високим рівнем орієнтації на прийняття партнера та зростання кількості державних службовців із низьким рівнем орієнтації на прийняття партнера. Це означає, що на зміну переважно позитивній налаштованості державних службовців на безоцінне ставлення до інших людей без поділу на «чорне» і «біле» з досвідом професійної діяльності поступово приходять негативні очікування щодо інших людей, небажання рахуватися з їх внутрішнім світом та особливостями.

Тенденція, яку ми зафіксували під час діагностування орієнтації на прийняття партнера, підтвердилася результатами діагностики орієнтації на адекватне сприймання та розуміння партнера. Так, уперше призначені на посаду чиновники мають переважно високий рівень (47,0 %) орієнтації на адекватне сприймання та розуміння партнера (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Державні службовці з досвідом державної служби до 10 років демонструють переважно середній рівень (39,4 %) орієнтації на адекватне сприймання та розуміння партнера (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). А в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років переважає низький рівень (49,7 %) орієнтації на адекватне сприймання та розуміння партнера (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Таким чином, високий рівень орієнтації на адекватне сприймання та розуміння партнера має негативну кореляцію з досвідом професійної діяльності державних службовців і виявляється в більш песимістичних очікуваннях та прогнозах державних службовців щодо співрозмовників на просунутих етапах кар'єри, ніж на її початку.

Таким чином, спрямованість у професійному спілкуванні як конструкт перцептивно-аналітичного компонента культури професійного спілкування державних службовців характеризується такими особливостями. По-перше,

динаміка показників орієнтації державних службовців на адекватне сприймання і розуміння партнера має негативну кореляцію з досвідом державної служби. По-друге, домінуючий середній рівень орієнтації на прийняття партнера залишається в державних службовців незмінним упродовж усієї професійної діяльності [392].

У таблиці 4.2 подано результати діагностики психологічної компетентності в професійному спілкуванні як конструкта перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців.

Таблиця 4.2

Особливості психологічної компетентності в професійному спілкуванні як конструкта перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним досвідом професійної діяльності

Компетенція	Рівень / тип реагування	Респонденти					
		1-ша група		2-га група		3-тя група	
		к-сть / к-сть відп.	%	к-сть / к-сть відп.	%	к-сть / к-сть відп.	%
Розуміння стану та стосунків людини на основі її пози	Високий	128	44,6	134	41,9	89	28,7
	Середній	97	33,8	112	35,0	156	50,3
	Низький	62	21,6	74	23,1	65	21,0
Розуміння інтелектуально-вольових станів на основі невербальної поведінки	Високий	91	31,7	87	30,3	91	29,3
	Середній	143	49,8	166	51,9	105	33,9
	Низький	53	18,5	67	17,8	114	36,8
Розуміння станів людини на основі її міміки	Високий	74	25,8	136	42,5	143	46,1
	Середній	118	41,1	109	34,1	113	36,5
	Низький	95	33,1	75	23,4	54	17,4
Розуміння станів людини через установлення зв'язків між психологічним змістом різних елементів її невербальної комунікації	Високий	101	35,2	109	34,1	103	33,2
	Середній	132	46,0	129	40,3	134	43,2
	Низький	54	18,8	82	25,6	73	23,6

Продовження таблиці 4.2

Компетенція	Рівень / тип реагування	Респонденти					
		1-ша група		2-га група		3-тя група	
		к-сть / к-сть відп.	%	к-сть / к-сть відп.	%	к-сть / к-сть відп.	%
Регулювання стосунків між людьми в емоційно-негативний бік через використання в спілкуванні невербальних засобів	Високий	33	11,5	123	38,4	72	23,2
	Середній	165	57,5	132	41,3	154	49,7
	Низький	89	31,0	65	20,3	84	27,1
Регулювання стосунків між людьми в емоційно-позитивний бік через використання в спілкуванні невербальних засобів	Високий	41	14,3	89	27,8	51	16,4
	Середній	155	54,0	122	38,1	141	45,5
	Низький	91	31,7	109	34,1	118	38,1
Інтерпретація соціальних статусів та типу взаємостосунків співрозмовників за їх невербалістикою	Високий	44	15,3	78	24,3	59	19,0
	Середній	156	54,4	133	41,6	117	37,8
	Низький	87	30,3	109	34,1	134	43,2
Установлення адекватного зв'язку між вербальною та невербальною поведінкою людини	Високий	80	27,9	75	23,4	79	25,5
	Середній	99	34,5	137	42,8	128	41,3
	Низький	108	37,6	108	33,8	103	33,2
Соціально-перцептивна	Високий	87	30,3	98	30,6	50	16,1
	Середній	126	43,9	104	36,9	101	32,6
	Низький	74	25,8	118	32,5	159	51,3
Ставлення – звертання	Високий	114	39,7	82	25,6	70	22,6
	Середній	102	35,5	149	46,6	99	31,9
	Низький	71	24,8	89	27,8	141	45,5
Уміння самому надати підтримку, висловити співчуття	Агресивний	93	16,2	148	23,1	145	23,4
	Компетентний	297	51,7	316	49,4	229	36,9
	Залежний	184	32,1	176	27,5	246	39,7
Уміння самому приймати співчуття та підтримку від інших	Агресивний	95	16,6	113	17,7	124	20,0
	Компетентний	282	49,1	274	42,8	201	32,4
	Залежний	197	34,3	253	39,5	295	47,6

Аналіз результатів, поданих у таблиці 4.2, засвідчує, що в переважній більшості вперше призначених на посаду державних службовців розуміння стану та стосунків людини на основі її пози перебуває на високому рівні (44,6 %) розвитку (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців, які мають досвід державної служби до 10 років, розуміння стану та стосунків людини на основі її пози також перебуває на високому рівні (41,9 %) (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років показники цієї компетенції перебувають переважно на середньому рівні (50,3 %) (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Показово, що неточність інтерпретації стану та стосунків людини на основі її пози виявляється, насамперед, у приписуванні державними службовцями співрозмовникам переважно негативних характеристик.

Динаміка розуміння інтелектуально-вольових станів на основі невербальної поведінки в державних службовців має ідентичні особливості: в державних службовців без досвіду державної служби та з досвідом до 10 років домінує середній рівень (49,8 % та 51,9 % відповідно) розвитку цієї компетенції (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$), а в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років переважає низький рівень (36,8 %) розуміння інтелектуально-вольових станів на основі невербальної поведінки (ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$).

Точність інтерпретації соціальних статусів та типу взаємостосунків співрозмовників за їх невербалістикою (позами та жестами) знижується з середнього рівня (54,4 %) в державних службовців, вперше призначених на посаду (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$), та середнього рівня (41,6 %) в державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$) до низького рівня (43,2 %) в державних службовців із

досвідом професійної діяльності понад 10 років (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$).

Щодо розуміння станів людини на основі її міміки, то з досвідом професійної комунікації зростають і показники даної компетентності від середнього рівня (41,1 %) у вперше призначених на посаду державних службовців (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$) до високого рівня (42,5 %) в державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$) та високого рівня (46,1 %) в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$).

Можливості до встановлення адекватного зв'язку між вербальною та невербальною поведінкою людини (мімікою) також зростають із досвідом професійної діяльності від домінуючого низького рівня (37,6 %) в державних службовців, уперше призначених на посаду, до переважаючого середнього рівня (42,8 %) в державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 та середнього рівня (41,3 %) в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$ в усіх групах досліджуваних).

Отже, сприймання та розуміння державними службовцями невербальної комунікації співрозмовника характеризується прямо протилежною динамікою показників точності інтерпретації поз і жестів та інтерпретації міміки: точність інтерпретації міміки зростає, а точність інтерпретації поз та жестів знижується. Цим пояснюються результати виконання державними службовцями завдань, пов'язаних з інтегрованою інтерпретацією поз, жестів та міміки співрозмовника.

Так, розуміння станів людини через установлення зв'язків між психологічним змістом різних елементів її невербальної поведінки (позами та мімікою) характеризується домінуванням середнього рівня (46,0 %) в державних службовців як без досвіду професійної діяльності (ці відмінності є статистично

значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$), так і середнього рівня (40,3 % та 43,2 % відповідно) в державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років і понад 10 років (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Незважаючи на домінування середнього рівня розуміння станів людини через установлення зв'язків між психологічним змістом різних елементів її невербальної поведінки в державних службовців із різним досвідом професійної діяльності, зниження статистичної значущості відмінностей між показниками рівнів розвитку даної компетенції та зростання показників її низького рівня свідчить про тенденції до зниження компетенції розуміння станів людини через установлення зв'язків між психологічним змістом різних елементів її невербальної поведінки в державних службовців у процесі професіогенезу.

Регулювання стосунків між людьми в емоційно-негативний бік через використання в спілкуванні форм невербальної поведінки характеризується перевагою середнього рівня (57,5 % та 49,7 % відповідно) в державних службовців без професійного досвіду та з професійним досвідом понад 10 років (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$), а також середнього рівня (41,3 %) в державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років (відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$).

Регулювання стосунків між людьми в емоційно-позитивний бік через використання в спілкуванні форм невербальної поведінки також характеризується перевагою середнього рівня (54,0 % та 45,5 % відповідно) в державних службовців без професійного досвіду та з професійним досвідом понад 10 років (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$), а також середнього рівня (38,1 %) в державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$).

Соціально-перцептивна компетенція державних службовців як суб'єктів спілкування має таку динаміку змін: у державних службовців без досвіду

державної служби та державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років домінує середній рівень (43,9 % та 36,9 % відповідно) розвитку даної компетенції (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$), а в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років переважає низький рівень (51,3 %) соціально-психологічної компетенції (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Державним службовцям із низьким рівнем соціально-перцептивної компетенції притаманними є такі соціально-перцептивні характеристики суб'єкта ускладненого спілкування: невміння співвідносити дії і вчинки з якостями особистості, невміння уявити себе на місці іншої людини, невміння продемонструвати розуміння особливостей співрозмовника, прагнення відносити співрозмовника до конкретного типу, звичка робити висновок про співрозмовника за його зовнішністю, бажання оцінювати співрозмовника на підставі уявлень, які склалися в його оточенні тощо.

Компетенція ставлення – звертання у вперше призначених на посаду чиновників перебуває на високому рівні (39,7 %) розвитку (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$), що проявляється в дружньому, зацікавленому, доброзичливому, шанобливому ставленні до інших людей. У державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років домінує середній рівень (46,6 %) розвитку даної компетенції (статистичні відмінності зафіксовано за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). А в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років переважає низький рівень (45,5 %) компетенції ставлення – звертання (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Для державних службовців із низьким рівнем компетенції ставлення – звертання притаманними є такі характеристики суб'єкта ускладненого спілкування: байдуже, підозріле ставлення до інших, страх бути смішним в очах інших тощо.

У вперше призначених на посаду державних службовців та державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років домінує компетентний тип (51,7 % та 49,4 % відповідно) умінь самому надавати співчуття, підтримку (ці

відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$), що проявляється у висловленні слів підбадьорювання та пропозиціях своєї допомоги співрозмовнику. Але в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років переважає залежний тип (39,7 %) умінь самому надати підтримку, висловити співчуття (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$), що проявляється в ігноруванні станів співрозмовника, залишенні його наодинці з проблемою.

У вперше призначених на посаду державних службовців та державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років домінує компетентний тип (49,1 % та 42,8 % відповідно) умінь самому приймати співчуття та підтримку від інших (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$), що проявляється в неприховуванні від співрозмовників власних емоційних станів та висловлюванні слів вдячності за увагу до себе. У державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років переважає вже залежний тип (47,6 %) умінь приймати співчуття та підтримку від інших (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$), що проявляється у відстороненні від інших, небажанні ділитися власними переживаннями, уникненні підтримки співрозмовників.

Таким чином, психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт перцептивно-аналітичного компонента культури професійного спілкування державних службовців характеризується такими особливостями. По-перше, точність розуміння станів людини на основі сприймання міміки співрозмовника, встановлення зв'язку між вербальною та невербальною поведінкою (мімікою) людини мають позитивну кореляцію з досвідом професійної діяльності державних службовців. По-друге, соціально-перцептивна компетенція суб'єкта спілкування та компетенція ставлення – звертання, уміння самому висловити співчуття і надати підтримку, уміння самому приймати співчуття та підтримку від інших, точність розуміння стану та стосунків людини на основі сприймання її пози, розуміння інтелектуально-вольових станів співрозмовників на

основі такого невербального засобу спілкування, як пози та жести, інтерпретації соціальних статусів та типу взаємовідносин співрозмовників за їх невербалістикою мають негативну кореляцію з досвідом професійної діяльності державних службовців. По-третє, регулювання стосунків між людьми в емоційно-негативний та в емоційно-позитивний боки через використання в спілкуванні форм невербальної поведінки в державних службовців залишається незмінним упродовж усієї професійної діяльності, а розуміння станів людини через установлення зв'язків між психологічним змістом різних елементів її невербальної поведінки характеризується тенденцією до зниження компетенції [392].

У таблиці 4.3 подано результати діагностики акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкта перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців.

Таблиця 4.3

Особливості акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкта перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним досвідом професійної діяльності

Акмеологічний інваріант професіоналізму особистості в професійному спілкуванні	Рівень	Респонденти					
		1-ша група		2-га група		3-тя група	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Чуйність	Високий	71	24,8	35	10,9	28	9,0
	Середній	162	56,4	129	40,3	110	35,5
	Низький	54	18,8	156	48,8	172	55,5
Доброзичливість	Високий	128	43,6	101	31,6	85	27,4
	Середній	93	32,4	122	38,1	98	31,6
	Низький	66	24,0	97	30,3	127	41,0

Продовження таблиці 4.3

Акмеологічний інваріант професіоналізму особистості в професійному спілкуванні	Рівень	Респонденти					
		1-ша група		2-га група		3-тя група	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Ворожість	Високий	32	11,1	80	24,9	97	31,3
	Середній	66	23,0	156	48,8	170	54,8
	Низький	189	65,9	84	26,3	43	13,9
Цинізм	Високий	65	22,6	75	23,4	72	23,2
	Середній	119	41,5	149	46,6	184	59,4
	Низький	103	35,9	96	30,0	54	17,4
Агресивність	Високий	5	1,7	26	8,2	103	33,2
	Середній	123	42,9	123	38,4	134	43,2
	Низький	159	55,4	171	53,4	73	23,6

Аналіз результатів, поданих у таблиці 4.3, засвідчує, що у переважній більшості вперше призначених на посаду чиновників зафіксовано перевагу середнього рівня (56,4 %) чуйності (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Але вже в державних службовців, які мають досвід державної служби до 10 років та понад 10 років, відзначається низький рівень розвитку (48,8 % т 55,5 % відповідно) чуйності (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$).

Ідентичні тенденції характеризують динаміку такої властивості, як доброзичливість. Якщо на початку професійної діяльності в переважній більшості державних службовців вона перебуває на високому рівні (43,6 %), то в державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років домінуючий рівень доброзичливості знижується до середнього рівня (38,1 %), а в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років доброзичливість узагалі перебуває на низькому рівні (41,0 %) розвитку (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$ в усіх групах респондентів).

Аналогічні тенденції динаміки акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні зафіксовано в праці В. В. Крутової [189], яка визначила, що зміна толерантності державного службовця відбувається залежно від процесу становлення його в професії: чим більший стаж роботи на державній службі, тим нижчий рівень толерантності.

Якщо чуйність і доброзичливість державних службовців знижуються впродовж професійної діяльності, то ворожість та агресивність мають протилежний рух до зростання. Так, у вперше призначених на посаду чиновників та їх колег із досвідом професійної діяльності до 10 років домінує низький рівень (55,4 % та 53,4 % відповідно) агресивності (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$), а в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років агресивність перебуває вже на середньому рівні (43,2 %) розвитку (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$).

Динаміка розвитку ворожості є ще інтенсивнішою. Якщо в державних службовців на початку кар'єри домінує низький рівень (65,9 %) ворожості (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$), то вже в державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років, а також у державних службовців, які мають стаж понад 10 років, показники цієї характеристики перебувають на середньому рівні (48,8 % та 54,8 % відповідно) розвитку (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$).

Цинізм у переважній більшості вперше призначених на посаду чиновників перебуває на середньому рівні (41,5 %) розвитку (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$), залишається на домінуючому середньому рівні (46,6 %) в державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$) та ідентичному рівні (59,4 %) в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). За відносно сталих показників цинізму в

усіх групах державних службовців із різним професійним досвідом помітним є його поступове зростання в межах високого та середнього рівнів від початку професійної діяльності державних службовців до наступних етапів їх професіогенезу.

Таким чином, акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкта перцептивно-аналітичного компонента культури професійного спілкування державних службовців характеризується такими особливостями: 1) ворожість та агресивність мають позитивну кореляцію з досвідом професійної діяльності державних службовців; 2) чуйність та доброзичливість мають негативну кореляцію з досвідом професійної діяльності державних службовців; 3) цинізм за відносно сталих показників характеризується тенденцією до зростання в процесі професіогенезу державних службовців [492].

Проаналізуємо особливості *трансляційно-інформаційного* функціонального компонента культури професійного спілкування в державних службовців із різним досвідом професійної діяльності.

У таблиці 4.4 подано результати діагностики спрямованості в професійному спілкуванні як конструкта *трансляційно-інформаційного* функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців.

Таблиця 4.4

**Особливості спрямованості в професійному спілкуванні як конструкта
трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури
професійного спілкування державних службовців
із різним досвідом професійної діяльності**

Вид спрямованості в професійному спілкуванні	Респонденти								
	1-ша група			2-га група			3-тя група		
	к-сть	%	ранг	к-сть	%	ранг	к-сть	%	ранг
Діалогічна	41	14,3	3	30	24,7	2	20	8,1	5
Авторитарна	23	8,0	6	25	7,8	6	40	12,9	4
Маніпулятивна	34	11,8	5	42	9,4	5	67	21,6	2

Продовження таблиці 4.4

Вид спрямованості в професійному спілкуванні	Респонденти								
	1-ша група			2-га група			3-тя група		
	к-сть	%	ранг	к-сть	%	ранг	к-сть	%	ранг
Альтероцентристська	56	19,5	2	58	18,1	3	25	6,4	6
Конформна	98	34,2	1	86	13,1	4	65	21,0	3
Індиферентна	35	12,2	4	79	26,9	1	93	30,0	1

Визначимо поширеність різних видів спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців із різним досвідом професійної діяльності. Зважаючи на інтерпретацію видів спрямованості в спілкуванні С. Л. Братченка, 6 її видів можуть бути розділені на три категорії: конструктивні (діалогічна та альтероцентристська), нейтральні (конформна та індиферентна), неконструктивні (авторитарна та маніпулятивна). Аналіз результатів, поданих у таблиці 4.4 засвідчує, що державним службовцям, які щойно заступили на державну службу, притаманною є така поширеність видів спрямованості в професійному спілкуванні: 1-й ранг – конформна (34,2 %), 2-й ранг – альтероцентристська (19,5 %), 3-й ранг – діалогічна (14,3 %), 4-й ранг – індиферентна (12,2 %), 5-й ранг – маніпулятивна (11,8 %), 6-й ранг – авторитарна (8,0 %). Таким чином, незважаючи на те, що в цієї категорії державних службовців на 1-му ранговому місці перебуває нейтральна конформна спрямованість у професійному спілкуванні, на 2-му та 3-му рангових місцях – конструктивні види спрямованості в професійному спілкуванні: альтероцентристська та діалогічна, а на останніх – 5-му та 6-му рангових місцях – неконструктивні види спрямованості в професійному спілкуванні: маніпулятивна та авторитарна.

Майже ідентична ситуація спостерігається в державних службовців із досвідом державної служби до 10 років, у яких поширеність видів комунікативної спрямованості має таку рангову ієрархію: 1-й ранг – індиферентна (26,9 %), 2-й ранг – діалогічна (24,7 %), 3-й ранг – альтероцентристська (18,1 %), 4-й ранг – конформна (13,1 %), 5-й ранг – маніпулятивна (9,4 %), 6-й ранг – авторитарна

(7,8 %). Таким чином, у цієї категорії державних службовців на 1-му ранговому місці також перебуває нейтральна індиферентна спрямованість у професійному спілкуванні, на 2-му та 3-му рангових місцях – конструктивні діалогічна та альтероцентристська види спрямованості в професійному спілкуванні, а найбільш неконструктивні види спрямованості в професійному спілкуванні: маніпулятивна та авторитарна – на останніх рангових місцях.

Для державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років характерним є такий ранговий розподіл видів спрямованості в професійному спілкуванні: 1-й ранг – індиферентна (30,0 %), 2-й ранг – маніпулятивна (21,6 %), 3-й ранг – конформна (21,0 %), 4-й ранг – авторитарна (12,9 %), 5-й ранг – альтероцентристська (8,1 %), 6-й ранг – діалогічна (6,4 %). Таким чином, хоча в цієї категорії державних службовців на 1-му ранговому місці перебуває нейтральна індиферентна спрямованість у професійному спілкуванні, то вже на 2-му та 4-му рангових місцях розташовані неконструктивні види спрямованості в професійному спілкуванні: маніпулятивна та авторитарна, а на останніх – 5-му та 6-му рангових місцях – найбільш конструктивні види спрямованості в професійному спілкуванні: альтероцентристська та діалогічна.

Таким чином, спрямованість у професійному спілкуванні як конструктивний трансляційно-інформаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців характеризується такими особливостями. По-перше, у вперше призначених на посаду державних службовців домінує конформна спрямованість у професійному спілкуванні, у державних службовців із досвідом державної служби до 10 років та державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років – індиферентна спрямованість у професійному спілкуванні. По-друге, динаміка показників конструктивних видів (діалогічної та альтероцентристської) спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців має негативну кореляцію з досвідом державної служби. По-третє, динаміка показників неконструктивних видів (авторитарної та маніпулятивної) спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців має позитивну кореляцію з досвідом державної служби [416].

У таблиці 4.5 подано результати діагностики психологічної компетентності в професійному спілкуванні як конструкта трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців.

Таблиця 4.5

Особливості психологічної компетентності в професійному спілкуванні як конструкта трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним досвідом професійної діяльності

Компетенція	Рівень / Тип реагування	Респонденти					
		1-ша група		2-га група		3-тя група	
		к-сть/ к-сть відп.	%	к-сть/ к-сть відп.	%	к-сть/ к-сть відп.	%
Комунікативне цілепокладання	Високий	97	33,8	103	32,2	151	48,7
	Середній	114	39,7	145	45,3	95	30,7
	Низький	76	26,5	72	22,5	64	20,6
Аналіз комунікативної ситуації	Високий	71	24,7	93	29,0	126	40,6
	Середній	99	34,5	149	46,6	109	35,2
	Низький	117	40,8	78	24,4	75	24,2
Комунікативне програмування	Високий	49	17,1	67	20,9	81	26,1
	Середній	107	37,3	142	44,4	167	53,9
	Низький	131	45,6	111	34,7	62	20,0
Комунікативний самоконтроль	Високий	54	18,9	82	25,6	95	30,6
	Середній	104	36,2	151	47,2	118	38,1
	Низький	129	44,9	87	27,2	97	31,3
Комунікативна корекція	Високий	31	10,8	55	17,2	84	27,1
	Середній	95	33,1	153	47,8	116	37,4
	Низький	161	56,1	112	35,0	110	35,5
Вольові зусилля в комунікації	Високий	115	40,0	89	27,8	76	24,5
	Середній	88	30,7	147	45,9	95	30,7
	Низький	84	29,3	84	26,3	139	44,8

Продовження таблиці 4.5

Компетенція	Рівень / Тип реагування	Респонденти					
		1-ша група		2-га група		3-тя група	
		к-сть/ к-сть відп.	%	к-сть/ к-сть відп.	%	к-сть/ к-сть відп.	%
Комунікативна саморегуляція	Високий	70	24,4	85	26,6	101	32,6
	Середній	101	35,2	144	45,0	157	50,6
	Низький	116	40,4	91	28,4	52	16,8
Експресивно- мовленнєва	Високий	87	30,3	142	44,4	137	44,2
	Середній	154	53,7	122	38,1	99	31,9
	Низький	46	16,0	56	17,5	74	23,9
Уміння встановити контакт з іншою людиною	Агресивний	69	12,0	138	21,6	231	37,2
	Компетентний	322	56,1	341	53,3	264	42,6
	Залежний	183	31,9	161	25,1	125	20,2
Реагування на встановлення контак- ту іншою людиною	Агресивний	130	22,7	205	32,0	272	43,9
	Компетентний	266	46,3	286	44,7	211	34,0
	Залежний	178	31,0	149	23,3	137	22,1

Аналіз результатів, поданих у таблиці 4.5, засвідчує, що в переважній більшості вперше призначених на державну службу чиновників комунікативне цілепокладання перебуває на середньому рівні (39,7 %) розвитку (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців, які мають досвід державної служби до 10 років, комунікативне цілепокладання також перебуває на середньому рівні (45,3 %) розвитку (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років показники комунікативного цілепокладання перебувають переважно вже на високому рівні (48,7 %) розвитку (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Отже, комунікативне цілепокладання в державних службовців із різним досвідом професійної діяльності характеризується

позитивною динамікою, що свідчить про належний рівень розвитку в них компетенцій самостійно висувати стратегічні та тактичні реалістичні комунікативні цілі.

Для більшості вперше призначених на посаду чиновників характерним є низький рівень (40,8 %) компетенції аналізу комунікативної ситуації (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$), а в державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років уже переважає середній рівень (46,6 %) компетенції аналізу комунікативної ситуації (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років показники аналізу комунікативної ситуації перебувають переважно на високому рівні (40,6 %) розвитку (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Отже, компетенція аналізу комунікативної ситуації в державних службовців із різним досвідом професійної діяльності характеризується позитивною динамікою, що свідчить про їх здатність до збирання об'єктивних фактів, уміння виділяти значущі умови досягнення комунікативної цілі.

Уперше прийняті на державну службу чиновники мають переважно низький рівень (45,6 %) комунікативного програмування (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Державні службовці з досвідом державної служби до 10 років відзначаються домінуванням середнього рівня (44,4 %) комунікативного програмування (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Державні службовці з досвідом професійної діяльності понад 10 років також мають середній рівень (53,9 %) комунікативного програмування (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Отже, комунікативне програмування в державних службовців із різним досвідом професійної діяльності характеризується позитивною динамікою, що свідчить про набуття компетенцій самостійно формувати план своєї комунікативної діяльності, продумувати наслідки комунікативних дій, додержуватися визначеної комунікативної програми.

Уперше призначені на посаду чиновники мають переважно низький рівень (44,9 %) комунікативного самоконтролю (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Державні службовці з досвідом державної служби до 10 років відзначаються домінуванням середнього рівня (47,2 %) комунікативного самоконтролю (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років також переважає середній рівень (38,1 %) комунікативного самоконтролю (але ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Означені особливості комунікативного самоконтролю як контролю та оцінювання людиною власних комунікативних дій, психічних процесів і станів у процесі комунікації зумовлюють специфіку комунікативної корекції державних службовців.

Уперше призначені на посаду чиновники мають переважно низький рівень (56,1%) комунікативної корекції (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Державні службовці із досвідом державної служби до 10 років відзначаються домінуванням середнього рівня (47,8 %) комунікативної корекції (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). У державних службовців із досвідом державної служби понад 10 років також переважає середній рівень (37,4 %) комунікативної корекції (але ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Отже, комунікативна корекція, як і комунікативний самоконтроль, у державних службовців із різним досвідом професійної діяльності характеризується тенденцією до позитивної динаміки здатності людини корегувати свої комунікативні цілі, способи і спрямованість аналізу істотних обставин, плану дій, критеріїв оцінювання, форм самоконтролю, вольової регуляції і комунікативної діяльності в цілому.

Для більшості вперше призначених на посаду державних службовців характерним є високий рівень (40,0 %) вольових зусиль у комунікації (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$), а в державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років уже

переважає середній рівень (45,9 %) вольових зусиль у комунікації (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років вольові зусилля в комунікації переважно перебувають на низькому рівні (44,8 %) розвитку (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Отже, вольові зусилля в комунікації мають негативну динаміку впродовж професійної діяльності державних службовців, що свідчить про поступове зниження рівня регуляції державними службовцями власних комунікативних дій, психічних процесів і станів у комунікації, умінь переборювати перешкоди, що виникають на шляху до поставленої комунікативної мети.

Інтегральний показник комунікативної саморегуляції в більшості вперше призначених на посаду чиновників перебуває на низькому рівні (40,4 %) розвитку (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років домінує середній рівень (45,0 %) комунікативної саморегуляції (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років інтегральні показники комунікативної саморегуляції також перебувають переважно на середньому рівні (50,6 %) розвитку (статистичні відмінності зафіксовано за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Отже, комунікативна саморегуляція в державних службовців із різним досвідом професійної діяльності характеризується позитивною динамікою, що свідчить про розвиток у професіогенезі їх компетенції в організації та реалізації процесу власної професійної комунікації.

Експресивно-мовленнєва компетенція в державних службовців як суб'єктів спілкування має таку динаміку: в державних службовців без досвіду державної служби домінує середній рівень (53,7 %) розвитку цієї компетенції (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$), а в державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$) та державних службовців із досвідом

професійної діяльності понад 10 років (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$) переважає високий рівень (44,4 % та 44,2 % відповідно) експресивно-мовленнєвої компетенції. Для більшості опитаних державних службовців притаманними є такі експресивно-мовленнєві характеристики суб'єкта спілкування: чітке мовлення оптимального темпу та голосності, підтримка візуального контакту із співрозмовником, виразна жестикуляція та конгруентна змісту розмови міміка тощо.

У вперше призначених на посаду державних службовців та державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років домінує компетентний тип (56,1 % та 53,3 % відповідно) умінь встановлювати контакт з іншою людиною (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$), що проявляється в коректному звертанні до іншої людини, в контактах з якою зацікавлений суб'єкт спілкування. В державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років також переважає компетентний тип (42,6 %) умінь встановити контакт з іншою людиною (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Незважаючи на статистично значущу перевагу компетентного типу вмінь встановити контакт з іншою людиною в усіх групах респондентів, помітним є зростання в процесі професіогенезу агресивного типу реагування, що проявляється в нетактовному нав'язуванні оточуючим себе як співрозмовника та змісту спілкування. Означені тенденції більш яскраво проявляються в реагуванні державних службовців на спробу встановити контакт з ними. Так, у вперше призначених на посаду чиновників та державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років домінує компетентний тип (46,3 % та 44,7 % відповідно) умінь реагувати на встановлення контакту з боку іншої людини (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$), що проявляється в доброзичливих відповідях на звертання різних людей. У державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років переважає агресивний тип (43,9 %) реагування на встановлення контакту з боку іншої людини (ці відмінності є

статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$), що проявляється у відмові від спілкування за відсутності особистої зацікавленості, грубому перериванні співрозмовників.

Таким чином, психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт трансляційно-інформаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців має такі особливості. По-перше, компетенції комунікативного цілепокладання, аналізу комунікативної ситуації, комунікативного програмування, комунікативного самоконтролю, комунікативної корекції та комунікативної саморегуляції взагалі, а також експресивно-мовленнєва компетенція суб'єкта спілкування мають позитивну кореляцію з досвідом професійної діяльності державних службовців. По-друге, вольові зусилля в комунікації та вміння реагування на спробу вступити в контакт мають негативну кореляцію з досвідом професійної діяльності державних службовців. По-третє, показники вмінь встановлення контакту з іншою людиною залишаються стабільними в процесі професійної діяльності державних службовців [416].

У таблиці 4.6 наведено результати діагностики акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкта трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців.

Таблиця 4.6

Особливості акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкта трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним досвідом професійної діяльності

Акмеологічний інваріант професіоналізму особистості в професійному спілкуванні	Рівень	Респонденти					
		1-ша група		2-га група		3-тя група	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Психологічний такт	Високий	114	39,7	93	29,1	47	15,2
	Середній	89	31,0	147	45,9	102	32,9
	Низький	84	29,3	80	25,0	161	51,9

Продовження таблиці 4.6

Акмеологічний інваріант професіоналізму особистості в професійному спілкуванні	Рівень	Респонденти					
		1-ша група		2-га група		3-тя група	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Зацікавленість у спілкуванні	Високий	178	62,0	101	31,6	72	23,2
	Середній	82	28,6	131	40,9	143	46,1
	Низький	27	9,4	88	27,5	95	30,7
Заохочення ініціативи	Високий	77	26,8	87	27,2	76	24,5
	Середній	149	51,9	136	42,5	129	41,6
	Низький	61	21,3	97	30,3	105	33,9
Відкритість	Високий	59	20,5	89	27,8	66	21,3
	Середній	171	59,6	155	48,4	118	38,1
	Низький	57	19,9	76	23,8	126	40,6
Комунікативна активність	Високий	138	48,1	143	44,7	131	42,3
	Середній	105	36,6	108	33,7	90	29,0
	Низький	44	15,3	69	21,6	89	28,7
Комунікативна гнучкість	Високий	125	43,6	137	42,8	57	18,4
	Середній	102	35,5	99	30,9	115	37,1
	Низький	60	20,9	84	26,3	138	44,5
Диференційованість у спілкуванні	Високий	145	50,5	105	32,8	68	21,9
	Середній	92	32,1	129	40,3	116	37,4
	Низький	50	17,4	86	26,9	126	40,7

Аналіз результатів, наведених у таблиці 4.6, засвідчує, що в переважній більшості вперше призначених на посаду чиновників зафіксовано перевагу високого рівня (39,7 %) психологічного такту (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Але вже в державних службовців, які мають досвід державної служби до 10 років, відзначається середній рівень (45,9 %) психологічного такту (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців, які мають досвід державної

служби понад 10 років, домінує низький рівень (51,9 %) психологічного такту (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$).

На початку професійної діяльності в переважній більшості державних службовців зацікавленість у спілкуванні перебуває на високому рівні (62,0 %) розвитку (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$) та державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$) домінуючий рівень зацікавленості у спілкуванні знижується до середнього (40,9 % та 46,1 % відповідно).

Відносно сталими є показники заохочення ініціативи в спілкуванні в усіх групах державних службовців із різним професійним досвідом, проте якщо у вперше призначених на посаду державних службовців домінування середнього рівня (51,9 %) заохочення ініціативи є статистично значущим за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$, то в державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років та державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років перевага ідентичного рівня (42,5 % та 41,6 % відповідно) за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$ є статистично незначущою. Незважаючи на домінування середнього рівня зацікавленості в спілкуванні в державних службовців із різним досвідом професійної діяльності, зниження статистичної значущості відмінностей між показниками рівнів розвитку даної характеристики та зростання показників її низького рівня дозволяє нам говорити про тенденції до зниження зацікавленості в спілкуванні в державних службовців у процесі професіогенезу.

У переважній більшості вперше призначених на посаду державних службовців та державних службовців, які мають досвід державної служби до 10 років, зафіксовано перевагу середнього рівня (59,6 % та 48,4 % відповідно) відкритості в спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Але вже в державних службовців, які мають досвід

державної служби понад 10 років, домінує низький рівень (40,6 %) відкритості в спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$).

Стабільно високими залишаються показники комунікативної активності в усіх групах державних службовців із різним професійним досвідом, проте якщо вперше призначених на посаду державних службовців статистичні відмінності домінування високого рівня (48,1 %) комунікативної активності зафіксовано за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$, то в державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років перевагу високого рівня (44,7 %) комунікативної активності зафіксовано за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$, а в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років домінування високого рівня (42,3 %) комунікативної активності є статистично незначущим за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$. Отже, незважаючи на домінування високого рівня комунікативної активності в державних службовців із різним досвідом професійної діяльності, зниження статистичної значущості відмінностей між показниками рівнів розвитку цієї характеристики та зростання показників її низького рівня дозволяє говорити про тенденції до зниження комунікативної активності в державних службовців у процесі професіогенезу.

У вперше призначених на посаду чиновників (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$) та їх колег із досвідом професійної діяльності до 10 років (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$) домінує високий рівень (43,6 % та 42,8 % відповідно) комунікативної гнучкості, а в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років комунікативна гнучкість перебуває вже на домінуючому низькому рівні (44,5 %) розвитку (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$).

У державних службовців на початку кар'єри домінує високий рівень (50,5 %) диференційованості в спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$), у державних службовців із досвідом

професійної діяльності до 10 років переважає середній рівень (40,5 %) диференційованості в спілкуванні (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$), а в державних службовців, які мають стаж професійної служби понад 10 років, показники цієї характеристики перебувають на низькому рівні (40,7 %) розвитку (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$).

Таким чином, акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкт трансляційно-інформаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців має такі особливості. По-перше, жодний акмеологічний інваріант професіоналізму особистості в професійному спілкуванні не має позитивної динаміки впродовж професійної діяльності державних службовців. По-друге, психологічний такт, зацікавленість у спілкуванні, відкритість, комунікативна гнучкість та диференційованість у спілкуванні мають негативну кореляцію з досвідом професійної діяльності державних службовців. По-третє, заохочення ініціативи та комунікативна активність залишаються відносно незмінними в державних службовців упродовж усієї професійної діяльності, але мають тенденцію до зниження [416].

Проаналізуємо структурні особливості *управлінсько-координаційного* функціонального компонента культури професійного спілкування в державних службовців із різним досвідом професійної діяльності.

У таблиці 4.7 наведено результати діагностики спрямованості в професійному спілкуванні як конструкта *управлінсько-координаційного* функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців.

Визначимо поширеність різних видів спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців із різним досвідом професійної діяльності. Аналіз результатів, поданих у таблиці 4.7, засвідчує, що державним службовцям, які щойно заступили на державну службу, притаманною є така поширеність видів спрямованості в професійному спілкуванні: 1-й ранг – спрямованість на

Таблиця 4.7

**Особливості спрямованості в професійному спілкуванні як конструкта
управлінсько-координаційного функціонального компонента культури
професійного спілкування державних службовців
із різним досвідом професійної діяльності**

Вид спрямованості в професійному спілкуванні	Респонденти											
	1-ша група			2-га група			3-тя група					
	к-сть	%	ранг	к-сть	%	ранг	к-сть	%	ранг			
Спрямованість на інтереси справи	76	26,4	2	114	35,6	1	89	28,7	2			
Спрямованість на взаємини в колективі	167	58,2	1	79	24,7	3	81	26,1	3			
Спрямованість на самого себе	13	4,5	4	98	30,6	2	106	34,2	1			
Спрямованість на офіційну субординацію	31	10,8	3	29	9,1	4	34	11,0	4			
Вид орієнтації	Рівень			Рівень			Рівень					
	к-сть			%			к-сть			%		
	Високий	Середній	Низький	Високий	Середній	Низький	Високий	Середній	Низький	Високий	Середній	Низький
Орієнтація на досягнення компромісу	175	96	16	60,9	33,5	5,6	107	152	61	33,4	47,5	19,1
							62	143	105	20,0	46,1	33,9

психологічний клімат та взаємовідносини в колективі (58,2 %), 2-й ранг – спрямованість на інтереси справи (26,4 %), 3-й ранг – спрямованість на офіційну субординацію (10,8 %), 4-й ранг – спрямованість на себе (4,5 %). Таким чином, для цієї категорії державних службовців найбільшою цінністю є стосунки з іншими членами професійного колективу та ефективність професійної діяльності. Заради цього вперше призначені на посаду чиновники готові залучати членів колективу до процесу ухвалення рішень, делегувати їм повноваження, нехтувати власними інтересами та підвищувати особисту продуктивність.

У державних службовців із досвідом державної служби до 10 років поширеність видів спрямованості в професійному спілкуванні має таку рангову ієрархію: 1-й ранг – спрямованість на інтереси справи (35,6 %), 2-й ранг –

спрямованість на самого себе (30,6 %), 3-й ранг – спрямованість на психологічний клімат і взаємовідносини в колективі (24,7%), 4-й ранг – спрямованість на офіційну субординацію (9,1 %). Таким чином, динаміка спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців від моменту прийняття на державну службу до 10-річного досвіду професійної діяльності характеризується конструктивно-деструктивними тенденціями, адже на 1-му ранговому місці з'являється найбільш конструктивний вид спрямованості в професійному спілкуванні – спрямованість на інтереси справи, але на 2-ге рангове місце «піднімається» неконструктивний вид спрямованості в професійному спілкуванні – спрямованість на самого себе.

Для державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років характерним є такий ранговий розподіл видів спрямованості в професійному спілкуванні: 1-й ранг – спрямованість на самого себе (34,2 %), 2-й ранг – спрямованість на інтереси справи (28,7 %), 3-й ранг – спрямованість на психологічний клімат та взаємовідносини в колективі (26,1 %), 4-й ранг – спрямованість на офіційну субординацію (11,0 %). Таким чином, у цієї категорії державних службовців на 1-му ранговому місці «закріплюється» неконструктивний вид спрямованості в професійному спілкуванні – спрямованість на себе, а конструктивна спрямованість на справу «спускається» на 2-ге рангове місце.

Орієнтація на досягнення компромісу також має певну динаміку в державних службовців із різним професійним досвідом. Так, у вперше призначених на посаду чиновників домінує високий рівень (60,9 %) орієнтації на досягнення компромісу (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$), в державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років та державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років – середній рівень (47,5 % та 46,1 % відповідно) даної характеристики (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Але якщо в державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років високий рівень орієнтації на досягнення компромісу за поширеністю перебуває на 2-му

місці, то в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років високий рівень орієнтації на досягнення компромісу фіксується вже на 3-му місці.

Таким чином, спрямованість у професійному спілкуванні як конструкт управлінсько-координаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців характеризується такими особливостями. По-перше, в державних службовців, уперше призначених на державну службу, домінує спрямованість на психологічний клімат і взаємовідносини в колективі, в державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років – спрямованість на інтереси справи, а в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років – спрямованість на себе. По-друге, динаміка показників конструктивної спрямованості в професійному спілкуванні на інтереси справи має позитивно-негативну кореляцію з досвідом державної служби. По-третє, динаміка показників неконструктивної спрямованості в професійному спілкуванні на себе має позитивну кореляцію з досвідом державної служби. По-четверте, орієнтація на досягнення компромісу має негативну кореляцію з досвідом державної служби [383].

У таблицях 4.8–4.9 подано результати діагностики психологічної компетентності в професійному спілкуванні як конструкта управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців.

Проаналізуємо дані, наведені у таблиці 4.8. У вперше призначених на посаду державних службовців домінує залежний (51,9 %) тип умінь приймати знаки уваги від інших співробітників (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$), що зазвичай проявляється в запереченні або знецінюванні своїх сильних боків як фахівця. В державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років домінує компетентний (44,1 %) тип умінь приймати знаки уваги (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$), що проявляється у визнанні своїх переваг та дякуванні за їх відзнаку іншим. У державних службовців із досвідом професійної діяльності

Таблиця 4.8

**Особливості психологічної компетентності в професійному спілкуванні
як конструкта управлінсько-координаційного компонента культури
професійного спілкування державних службовців
із різним досвідом професійної діяльності**

Компетенція	Тип реагування / Рівень	Респонденти					
		1-ша група		2-га група		3-тя група	
		к-сть/ к-сть відп.	%	к-сть/ к-сть відп.	%	к-сть/ к-сть відп.	%
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	40,0	89	28,7
	Залежний	98	34,1	128	32,5	112	36,1
Реагування на справедливу 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	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

Продовження таблиці 4.8

Компетенція	Тип реагування / Рівень	Респонденти					
		1-ша група		2-га група		3-тя група	
		к-сть/ к-сть відп.	%	к-сть/ к-сть відп.	%	к-сть/ к-сть відп.	%
Організація взаємодії суб'єкта спілкування	Високий	58	20,2	63	19,7	68	21,9
	Середній	154	53,7	142	44,4	137	44,2
	Низький	75	26,1	115	35,9	105	33,9
Оптимізація умов спілкування	Високий	76	26,5	172	53,8	143	46,1
	Середній	82	28,6	97	30,3	92	29,7
	Низький	129	44,9	51	15,9	75	24,2

понад 10 років також домінує компетентний (52,5 %) тип умінь приймати знаки уваги (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$).

Щодо вмінь надавати знаки уваги, то у вперше призначених на посаду державних службовців домінує компетентний (44,3 %) тип цих умінь (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$), що виявляється у визнанні успіху колег та позитивних висловлюваннях стосовно цього. У державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років також переважає компетентний (40,0 %) тип умінь надавати знаки уваги (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років найбільш поширеним є залежний (36,1 %) тип умінь надавати знаки уваги, що характеризується небажанням визнавати успіхи інших (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Помітним є також зростання агресивного типу вмінь надавати знаки уваги в державних службовців у процесі їх професіогенезу.

Переважає більшість уперше призначених на посаду державних службовців мають залежний (36,8 %) тип реагування на справедливу критику (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Залежний

тип реагування на справедливую критику виявляється в повній згоді суб'єкта спілкування з критикою на свою адресу та некритичній зміні власної поведінки під впливом критики. В державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$) та державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$) зафіксовано домінування вже компетентного (49,2 % та 45,0 % відповідно) типу реагування на справедливую критику, який, з одного боку, характеризується визнанням своєї неправоти, а з другого – внесенням раціональних коректив у свою поведінку з урахуванням власних інтересів.

Реагування на несправедливу критику вперше призначених на посаду державних службовців переважно відбувається за залежним (43,7 %) типом (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Цей тип реагування полягає в зовнішній згоді з критикою опонента при її внутрішньому запереченні. В державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років домінує вже компетентний (49,4 %) тип реагування на несправедливу критику (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$), що полягає в коректному відстоюванні власної позиції. В державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років зафіксовано перевагу агресивного (41,8 %) типу реагування на несправедливу критику (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$), що виявляється не лише в запереченні критики, а й зворотних звинувачуваннях опонента.

У вперше призначених на посаду державних службовців домінує залежний (45,4 %) тип реагування на те, що зачіпає, провокує з боку співрозмовника (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$), за якого суб'єкт спілкування не демонструє свого невдоволення навіть у ситуаціях некоректних висловлювань або поведінки іншого співрозмовника. В державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років зафіксовано перевагу

компетентного (56,4 %) типу реагування на те, що зачіпає, провокує з боку співрозмовника (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$), який полягає в коректному зворотному зв'язку щодо некоректних висловлювань або поведінки іншого співрозмовника. В державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років зафіксовано домінування агресивного (40,8 %) типу реагування на те, що зачіпає, провокує з боку співрозмовника (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$), що виявляється у відкритому звинувачуванні опонента в некоректних висловлюваннях або поведінці.

Уміння звернутися до іншої людини з проханням належить до компетентного (44,6 %; 57,5 % та 52,9 % відповідно) типу в державних службовців на всіх етапах професіогенезу (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Компетентний тип уміння звернутися до іншої людини з проханням характеризується коректним повідомленням про власну потребу співрозмовникові, який може допомогти в її реалізації. Помітним є також зростання в процесі професіогенезу державних службовців агресивного типу вмінь звернутися з проханням до іншої людини.

Уміння відповісти відмовою на чуже прохання, сказати «ні» у вперше призначених на посаду державних службовців характеризується переважно компетентним (43,7 %) типом (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$), тобто суб'єкт спілкування здатний коректно аргументовано відмовити співрозмовникові у проханні, що суперечить його власним інтересам. У державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років також домінує компетентний (47,8 %) тип умінь відповісти відмовою на чуже прохання (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Але в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років вже переважає агресивний (43,9 %) тип умінь відповісти відмовою на чуже прохання (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при

$p \leq 0,01$), за якого суб'єкт спілкування категорично, без пояснень (а інколи і зі звинувачуваннями) відмовляється виконати прохання іншої людини.

Компетенція організації взаємодії суб'єкта спілкування у вперше призначених на посаду чиновників та державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років знаходиться на середньому рівні (53,7 % та 44,4 % відповідно) розвитку (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років також переважає середній рівень (44,2 %) компетенції організації взаємодії суб'єкта спілкування (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Отже, більшість державних службовців вміють вчасно «вийти» зі спілкування, аргументувати свою позицію та пропозиції, водночас їм притаманні й характеристики суб'єкта ускладненого спілкування: прагнення займати в спілкуванні домінуючу позицію, звичка більше говорити, ніж слухати, бажання нав'язати свою точку зору тощо.

Компетенція оптимізації умов спілкування в державних службовців як суб'єктів спілкування має таку динаміку: в державних службовців без досвіду державної служби домінує низький рівень (44,9 %) розвитку цієї компетенції (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$), а в державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$) та державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$) переважає високий рівень (53,8 % та 46,1 % відповідно) компетенції оптимізації умов спілкування. Для більшості державних службовців із досвідом професійної діяльності професійне спілкування не ускладнюється навіть за умов його довготривалості з однією людиною або одночасної комунікації з групою осіб, присутності сторонніх осіб, вікових, статусних та гендерних відмінностей співрозмовників тощо.

Таким чином, комунікативні компетенції в структурі управлінсько-координаційного компонента культури професійного спілкування державних

службовців мають такі особливості. По-перше, уміння приймати знаки уваги, реагування на справедливу критику, компетенція оптимізації умов спілкування мають позитивну кореляцію з досвідом професійної діяльності державних службовців. По-друге, уміння надавати знаки уваги та уміння відповісти відмовою на чуже прохання мають негативну кореляцію з досвідом професійної діяльності державних службовців. По-третє, уміння звернутися до іншої людини з проханням, реагування на несправедливу критику, реагування на те, що зачіпає, провокує з боку співрозмовника, характеризуються позитивно-негативною динамікою в державних службовців у процесі професіогенезу. По-четверте, показники компетенції організації взаємодії залишаються відносно незмінними впродовж професіогенезу державних службовців [389].

Показовим є реагування державних службовців на конфліктні ситуації. В таблиці 4.9 наведено дані відсоткового співвідношення різних видів реакцій у конфліктних ситуаціях державних службовців із різним досвідом професійної діяльності.

Проаналізуємо типові реакції державних службовців із різним досвідом професійної діяльності в конфліктних ситуаціях, де співрозмовниками є інші колеги або відвідувачі.

Таблиця 4.9

**Особливості реакцій у конфліктних ситуаціях у структурі
управлінсько-координаційного компонента культури професійного
спілкування державних службовців із різним досвідом професійної діяльності**

Респонденти	Спрямо- ваність реакцій	Типи реакцій						Σ	
		O-D		E-D		N-P			
		к-сть відп.	%	к-сть відп.	%	к-сть відп.	%	к-сть відп.	%
1-ша група	E	423	7,4	562	9,8	347	6,0	1 332	23,2
	I	297	5,2	1 495	26,0	918	16,0	2 710	47,2
	M	454	7,9	503	8,8	741	12,9	1 698	29,6
	Σ	1 174	20,5	2 560	44,6	2 006	34,9	5 740	100

Продовження таблиці 4.9

Респонденти	Спрямо- ваність реакцій	Типи реакцій						Σ	
		O-D		E-D		N-P			
		к-сть відп.	%	к-сть відп.	%	к-сть відп.	%	к-сть відп.	%
2-га група	E	78	1,2	389	6,1	906	14,2	1 373	21,5
	I	184	2,9	715	11,1	1 778	27,8	2 677	41,8
	M	512	8,0	543	8,5	1 295	20,2	2 350	36,7
	Σ	774	12,1	1 647	25,6	3 979	62,2	6 400	100
3-тя група	E	236	3,8	870	14,0	1 483	23,9	2 589	41,7
	I	489	7,9	617	10,0	1 264	20,4	2 370	38,3
	M	96	1,5	198	3,2	947	15,3	1 241	20,0
	Σ	821	13,2	1 685	27,2	3 694	59,6	6 200	100

У вперше призначених на посаду державних службовців у конфліктних ситуаціях спілкування за спрямованістю домінують інтропунітивні реакції (47,2 %) – реакції, спрямовані на самого себе, з прийняттям провини або відповідальності за виправлення виниклої ситуації (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Серед типів реакцій лідирують реакції з фіксацією на самозахисті (44,6 %), які містять осуд, заперечення або визнання власної провини, захист власного «Я» (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Високі сумарні показники реакцій за інтропунітивною спрямованістю та за типом фіксації на самозахисті зумовлюються частотою застосування вперше прийнятими на державну службу державними службовцями 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, я не мав достатньо часу». Необхідно зазначити, що, незважаючи на те, що за такого виду реагування людина

усвідомлює свою суб'єктність у конфліктній ситуації, означені реакції не є конструктивними, адже не містять жодної пропозиції щодо її вирішення. Більш конструктивні реакції – інтропунітивні з фіксацією на задоволенні потреби та імпунітивні з фіксацією на задоволенні потреби – за поширеністю у вперше призначених на посаду чиновників перебувають на 2-му (16 %) та 3-му (12,9 %) місцях відповідно.

У державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років зафіксовано перевагу також інтропунітивних реакцій (41,8 %) (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Аналіз реакцій за типом засвідчує перевагу реакцій з фіксацією на задоволенні потреби (62,2 %) (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Це доводить, що державні службовці намагаються відшукати конструктивний вихід із 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 із досвідом професійної діяльності до 10 років є інтропунітивні реакції з фіксацією на задоволенні потреби (27,8 %). Зазначимо, що це найконструктивніший вид реакцій, адже людина не лише 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 із досвідом професійної діяльності понад 10 років зафіксовано перевагу екстрапунітивних реакцій (41,7 %), спрямованих на живе чи неживе оточення із засудженням зовнішньої причини фрустрації та підкресленням ступеня фрустрованості ситуації (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). 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 із досвідом професійної діяльності понад 10 років продовжують домінувати реакції з фіксацією на задоволенні потреби

(59,6 %) (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Серед видів реакцій у державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років найбільш поширеними є екстрапунітивні реакції з фіксацією на задоволенні потреби (23,9 %). В екстрапунітивних реакціях із фіксацією на задоволенні потреби суб'єктом спілкування вимагається або очікується, що хтось інший повинен взяти на себе відповідальність за вирішення цієї ситуації: «Ви повинні пояснити мені, в чому справа», «Вам краще не затягувати зі звітом» і т. п.

Таким чином, державні службовці з різним досвідом професійної діяльності по-різному реагують на образи, зауваження, звинувачення тощо. По-перше, динаміка реакцій за спрямованістю в державних службовців має негативну кореляцію з досвідом їх професійної діяльності, адже якщо в державних службовців, уперше призначених на посаду, та державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років домінують більш самозахисні інтропунітивні реакції, то в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років переважають більш агресивні екстрапунітивні реакції. По-друге, динаміка реакцій за типом у державних службовців має позитивну кореляцію з їх професійною діяльністю, адже якщо для державних службовців, уперше призначених на посаду, більш характерними є реакції з фіксацією на самозахисті, то для державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років та державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років – реакції з фіксацією на задоволенні потреби. По-третє, динаміка видів реакцій у державних службовців має позитивно-негативну кореляцію з їх професійною діяльністю, адже в державних службовців, уперше призначених на посаду, найбільш поширеними є інтропунітивні реакції з фіксацією на самозахисті, в державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років – інтропунітивні реакції з фіксацією на задоволенні потреби, а в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років – екстрапунітивні реакції з фіксацією на задоволенні потреби [383].

У таблиці 4.10 подано результати діагностики акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкта

управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців.

Таблиця 4.10

Особливості акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкта управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним досвідом професійної діяльності

Акмеологічний інваріант професіоналізму особистості в професійному спілкуванні	Рівень	Респонденти					
		1-ша група		2-га група		3-тя група	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Прагнення до домінування у спілкуванні	Високий	32	11,1	94	29,4	124	40,0
	Середній	72	25,1	146	45,6	109	35,2
	Низький	183	63,8	80	25,0	77	24,8
Вимогливість до партнера	Високий	85	29,6	86	26,8	107	34,5
	Середній	104	36,2	157	49,1	138	44,5
	Низький	98	34,2	77	24,1	65	21,0
Упертість	Високий	40	13,9	84	26,3	89	28,7
	Середній	76	26,5	97	30,3	162	52,3
	Низький	171	59,6	139	43,4	59	19,0
Поступливість	Високий	81	28,2	63	19,7	42	13,6
	Середній	155	54,0	134	41,9	120	38,7
	Низький	51	17,8	123	38,4	148	47,7
Залежність	Високий	103	35,9	74	23,1	68	21,9
	Середній	136	47,4	130	40,6	101	32,6
	Низький	48	16,7	116	36,3	141	45,5

Аналіз результатів, наведених у таблиці 4.10, засвідчує, що в переважній більшості вперше призначених на посаду чиновників зафіксовано перевагу низького рівня (63,8 %) прагнення до домінування у спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Але вже в державних

службовців, які мають досвід державної служби до 10 років, відзначається середній рівень (45,6 %) прагнення до домінування в спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців, які мають досвід державної служби понад 10 років, домінує високий рівень (40,0 %) прагнення до домінування в спілкуванні (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$).

Відносно сталими є показники вимогливості до партнера в усіх групах державних службовців із різним професійним досвідом, проте якщо у вперше призначених на посаду державних службовців статистичні відмінності домінування середнього рівня (36,2 %) вимогливості до партнера за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$ не зафіксовано, то у державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років статистичні відмінності домінування середнього рівня (49,1 %) вимогливості до партнера зафіксовано за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$, а в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років перевага ідентичного рівня (44,5 %) фіксується за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$. Незважаючи на домінування середнього рівня вимогливості до партнера в державних службовців із різним досвідом професійної діяльності, порівняння статистичної значущості відмінностей між показниками рівнів розвитку цієї характеристики та збільшення показників її високого рівня дозволяє нам говорити про тенденції до зростання вимогливості до співрозмовника в державних службовців у процесі їх професіогенезу.

На початку професійної діяльності в переважній більшості державних службовців упертість у спілкуванні перебуває на низькому рівні (59,6 %) розвитку (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років показники впертості також перебувають на низькому рівні (43,4 %) (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). А в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років домінуючий рівень

упертості в спілкуванні зростає до середнього (52,3 %) (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$).

У переважній більшості вперше призначених на посаду чиновників зафіксовано перевагу середнього рівня (54,0 %) поступливості в спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). У державних службовців, які мають досвід державної служби до 10 років, також зафіксовано перевагу середнього рівня (41,9 %) поступливості в спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців, які мають досвід державної служби понад 10 років, домінує низький рівень (47,7 %) поступливості в спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$).

У державних службовців на початку кар'єри домінує середній рівень (47,4 %) залежності в спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$), у державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років також переважає середній рівень (40,6 %) залежності в спілкуванні (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$), а в державних службовців, які мають стаж професійної служби понад 10 років, показники цієї характеристики перебувають на низькому рівні (45,5 %) розвитку (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$).

Таким чином, акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкт управлінсько-координаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців мають такі особливості. По-перше, прагнення до домінування в спілкуванні та впертість мають позитивну кореляцію з досвідом професійної діяльності державних службовців. По-друге, поступливість та залежність мають негативну кореляцію з досвідом професійної діяльності державних службовців. По-третє, вимогливість до партнера залишається відносно незмінною в державних службовців упродовж усієї професійної діяльності, але має тенденцію до зростання [383].

Проаналізуємо структурні особливості *особистісно-професійного саморозвитку* як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним досвідом професійної діяльності.

У таблиці 4.11 подано результати діагностики спрямованості в професійному спілкуванні як конструкта особистісно-професійного саморозвитку як компонента культури професійного спілкування державних службовців.

Таблиця 4.11

Особливості спрямованості в професійному спілкуванні як конструкта особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним досвідом професійної діяльності

Вид спрямованості в професійному спілкуванні	Респонденти								
	1-ша група			2-га група			3-тя група		
	к-сть	%	ранг	к-сть	%	ранг	к-сть	%	ранг
Не хочу знати себе, але можу вдосконалюватися	84	29,3	2	41	12,8	4	36	11,6	4
Хочу знати себе і можу вдосконалюватися	108	37,6	1	95	29,7	2	63	20,3	3
Не хочу знати себе і не хочу змінюватися	30	10,5	4	47	14,7	3	126	40,7	1
Хочу знати себе, але не хочу змінюватися	65	22,6	3	137	42,8	1	85	27,4	2

Аналіз результатів, наведених у таблиці 4.11, засвідчує, що державним службовцям, які щойно заступили на державну службу, притаманною є така поширеність видів спрямованості в професійному спілкуванні: 1-й ранг – хочу знати себе і можу вдосконалюватися (37,6 %), 2-й ранг – не хочу знати себе, але можу вдосконалюватися (29,3 %), 3-й ранг – хочу знати себе, але не хочу змінюватися (22,6 %), 4-й ранг – не хочу знати себе і не хочу змінюватися (10,5 %). Таким чином, для державних службовців, які щойно заступили на

державну службу, характерною є готовність професійно удосконалюватися, розвиватися.

У державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років види спрямованості в професійному спілкуванні мають таку ієрархію: 1-й ранг – хочу знати себе, але не хочу змінюватися (42,8 %), 2-й ранг – хочу знати себе і можу вдосконалюватися (29,7 %), 3-й ранг – не хочу знати себе і не хочу змінюватися (14,7 %), 4-й ранг – не хочу знати себе, але можу вдосконалюватися (12,8 %). Таким чином, у державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років готовність пізнавати себе є поширенішою за готовність змінюватися. Безумовно, розвиток культури професійного спілкування можливий лише за умови відкритості новому досвіду, готовності професійно розвиватися.

У державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років співвідношення між показниками видів спрямованості в професійному спілкуванні змінюється так: 1-й ранг – не хочу знати себе і не хочу змінюватися (40,7 %), 2-й ранг – хочу знати себе, але не хочу змінюватися (27,4 %), 3-й ранг – хочу знати себе і можу вдосконалюватися (20,3 %), 4-й ранг – не хочу знати себе, але можу вдосконалюватися (11,6 %). Отже, для державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років характерним залишається небажання змінюватися, до якого додається суперечливе ставлення до самопізнання.

Таким чином, спрямованість у професійному спілкуванні як конструкт особистісно-професійного саморозвитку як компонента культури професійного спілкування державних службовців має такі особливості. По-перше, у державних службовців домінуючі види спрямованості в професійному спілкуванні змінюються залежно від часу перебування на державній службі від «хочу знати себе і можу вдосконалюватися» до «не хочу знати себе і не хочу змінюватися». По-друге, динаміка показників спрямованості державних службовців на вдосконалення в сфері професійного спілкування має негативну кореляцію з досвідом державної служби. По-третє, динаміка показників спрямованості державних службовців на самопізнання себе як фахівця в сфері професійного

спілкування має позитивно-негативну кореляцію з досвідом державної служби [386].

У таблиці 4.12 подано результати діагностики психологічної компетентності в професійному спілкуванні як конструкта особистісно-професійного саморозвитку як компонента культури професійного спілкування державних службовців.

Таблиця 4.12

Особливості психологічної компетентності в професійному спілкуванні як конструкта особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним досвідом професійної діяльності

Компетенції	Рівень	Респонденти					
		1-ша група		2-га група		3-тя група	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Рівень знань із психології професійного спілкування	Високий	81	28,2	139	43,4	136	43,9
	Середній	156	54,4	107	33,4	82	26,4
	Низький	50	17,4	74	23,2	92	29,7
Аналіз власного комунікативного досвіду	Високий	104	36,2	78	24,4	54	17,4
	Середній	95	33,1	162	50,6	146	47,1
	Низький	88	30,7	80	25,0	110	35,5
Рефлексування власної професійної комунікативної діяльності	Високий	154	53,6	112	35,0	78	25,2
	Середній	86	30,0	145	45,3	103	33,2
	Низький	47	16,4	63	19,7	129	41,6
Пошук зворотного зв'язку з особливостей власної професійної комунікації	Високий	90	31,4	116	36,2	56	18,1
	Середній	114	39,7	157	49,1	119	38,4
	Низький	83	28,9	47	14,7	135	43,5
Керування власним професійним комунікативним розвитком	Високий	85	29,6	89	27,8	15	4,8
	Середній	139	48,4	97	30,3	106	34,2
	Низький	63	22,0	134	41,9	189	61,0

Продовження таблиці 4.12

Компетенції	Рівень	Респонденти					
		1-ша група		2-га група		3-тя група	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Виділення часу для комунікативного саморозвитку	Високий	85	29,6	72	22,5	37	11,9
	Середній	119	41,5	112	35,0	104	33,6
	Низький	83	28,9	136	42,5	169	54,5
Читання літератури з проблем професійного спілкування	Високий	82	28,6	63	19,7	34	11,0
	Середній	121	42,2	119	37,2	84	27,1
	Низький	84	29,2	138	43,1	192	61,9
Дискутування з питань професійної комунікації	Високий	87	30,3	76	23,8	68	21,9
	Середній	136	47,4	145	45,3	129	41,6
	Низький	64	22,3	99	30,9	113	36,5
Акумулявання та використання досвіду самоосвітньої діяльності колег	Високий	71	24,7	126	39,4	92	29,7
	Середній	171	59,6	132	41,2	115	37,1
	Низький	45	15,7	62	19,4	103	33,2
Перенесення знань та вмінь у нові ситуації професійної комунікації	Високий	144	50,2	138	43,1	85	27,4
	Середній	79	27,5	107	33,4	126	40,7
	Низький	64	22,3	75	23,4	99	31,9

Проаналізуємо дані, наведені у таблиці 4.12. У вперше призначених на посаду державних службовців домінує середній рівень (54,4 %) знань із психології професійного спілкування (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років найбільш поширеним є вже високий рівень (43,4 %) знань із психології професійного спілкування (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років також переважає високий рівень (43,9 %) знань із психології професійного спілкування (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Таким чином, у державних

службовців рівень знань із психології професійного спілкування зростає в процесі їх професіогенезу, хоча, необхідно відзначити, що в державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років рівень цих знань є статистично вищим за рівень ідентичних знань у державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років. Проте це єдина характеристика психологічної підготовленості як структурного компонента особистісно-професійного саморозвитку, яка має позитивну кореляцію з досвідом професійної діяльності державних службовців.

Так, уперше призначені на посаду чиновники мають переважно високий рівень (36,2 %) аналізу власного комунікативного досвіду (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Державні службовці з досвідом державної служби до 10 років та державні службовці з досвідом професійної діяльності понад 10 років відзначаються домінуванням середнього рівня (50,6 % та 47,1 % відповідно) аналізу власного комунікативного досвіду (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$).

Рефлексування власної професійної комунікативної діяльності в більшості вперше призначених на посаду чиновників перебуває на високому рівні (53,6 %) (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років зафіксовано домінування вже середнього рівня (45,3 %) рефлексування власної професійної комунікативної діяльності (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). А в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років домінуючий рівень рефлексування власної професійної комунікативної діяльності знижується вже до низького (41,6 %) (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$).

Пошук зворотного зв'язку з особливостей власної професійної комунікації у вперше призначених на посаду державних службовців переважно перебуває на середньому рівні (39,7 %) (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом професійної

діяльності до 10 років зафіксовано домінування також середнього рівня (49,1 %) пошуку зворотного зв'язку з особливостей власної професійної комунікації (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років зафіксовано перевагу низького рівня (43,5 %) пошуку зворотного зв'язку з особливостей власної професійної комунікації (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$).

Керування власним професійним комунікативним розвитком у вперше призначених на посаду чиновників перебуває переважно на середньому рівні (48,4 %) (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Державні службовці з досвідом державної служби до 10 років відзначаються домінуванням низького рівня (41,9 %) керування власним професійним комунікативним досвідом (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років зафіксовано перевагу низького рівня (61,0 %) керування власним професійним комунікативним досвідом (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$).

У вперше призначених на посаду державних службовців домінує середній рівень (41,5 %) умінь виділяти час для комунікативного саморозвитку (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років домінує низький рівень (42,5 %) умінь виділяти час для комунікативного саморозвитку (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років також домінує низький рівень (54,5 %) умінь виділяти час для комунікативного саморозвитку (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$).

У переважної більшості вперше призначених на посаду чиновників зафіксовано перевагу середнього рівня (43,1 %) читання літератури з проблем професійного спілкування (хоча ці відмінності є статистично незначущими за

χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців, які мають досвід державної служби до 10 років, зафіксовано статистично значущу перевагу низького рівня (42,5 %) читання літератури з проблем професійного спілкування (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців, які мають досвід державної служби понад 10 років, також домінує низький рівень (61,9 %) читання літератури з проблем професійного спілкування (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$).

Відносно сталими є показники дискусування з питань професійної комунікації в усіх групах державних службовців із різним професійним досвідом, проте якщо в державних службовців, уперше призначених на посаду, статистичні відмінності домінування середнього рівня (47,4 %) дискусування з питань професійної комунікації зафіксовано за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$, то в державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років та державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років перевагу ідентичного рівня (45,3 % та 41,6 % відповідно) зафіксовано за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$. Незважаючи на домінування середнього рівня дискусування з питань професійної комунікації в державних службовців із різним досвідом професійної діяльності, порівняння статистичної значущості відмінностей між показниками рівнів розвитку даної характеристики та збільшення показників її низького рівня дозволяє нам говорити про тенденції до зниження компетенції дискусування з питань професійної комунікації в державних службовців у процесі їх професіогенезу.

Ідентичні тенденції стосуються й акумулювання та використання державними службовцями досвіду самоосвітньої діяльності колег: в усіх групах державних службовців із різним професійним досвідом переважає середній рівень цієї компетенції, проте якщо в державних службовців, уперше призначених на посаду, статистичні відмінності домінування середнього рівня (59,6 %) компетенції акумулювання та використання досвіду самоосвітньої діяльності колег зафіксовано за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$, то в державних службовців із

досвідом професійної діяльності до 10 років перевагу ідентичного рівня (41,2 %) цієї характеристики зафіксовано за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$, а в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$ статистично значущих відмінностей середнього рівня (37,1 %) акумулювання та використання досвіду самоосвітньої діяльності колег взагалі не зафіксовано. Отже, незважаючи на домінування середнього рівня акумулювання та використання досвіду самоосвітньої діяльності колег у державних службовців із різним досвідом професійної діяльності, порівняння статистичної значущості відмінностей між показниками рівнів розвитку даної характеристики та збільшення показників її низького рівня дозволяє нам говорити про тенденції до зниження акумулювання та використання компетенції досвіду самоосвітньої діяльності колег у державних службовців у процесі професіогенезу.

Для більшості вперше призначених на посаду чиновників характерним є високий рівень (50,2 %) перенесення знань та вмінь у нові ситуації професійної комунікації (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років також переважає високий рівень (43,1 %) перенесення знань та вмінь у нові ситуації професійної комунікації (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років показники перенесення знань та вмінь у нові ситуації професійної комунікації переважно перебувають на середньому рівні (40,7 %) (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$).

Таким чином, психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт особистісно-професійного саморозвитку як компонента культури професійного спілкування державних службовців має такі особливості. По-перше, рівень знань із психології професійного спілкування має позитивну кореляцію з досвідом професійної діяльності державних службовців. По-друге, аналіз власного комунікативного досвіду, рефлексування власної професійної комунікативної діяльності, пошук зворотного зв'язку з особливостей власної професійної

комунікації, керування власним професійним комунікативним розвитком, виділення часу для комунікативного саморозвитку, читання літератури з проблем професійного спілкування, перенесення знань та вмінь у нові ситуації професійної комунікації мають негативну кореляцію з досвідом професійної діяльності державних службовців. По-третє, показники дискутування з питань професійної комунікації, акумулювання та використання досвіду самоосвітньої діяльності колег залишаються відносно незмінними впродовж професіогенезу державних службовців, але мають тенденцію до зниження [386].

У таблиці 4.13 наведено результати діагностики акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкта особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців.

Таблиця 4.13

Особливості акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкта особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним досвідом професійної діяльності

Акмеологічний інваріант професіоналізму особистості в професійному спілкуванні	Рівень	Респонденти					
		1-ша група		2-га група		3-тя група	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Діловитість	Високий	135	47,0	149	46,6	81	26,1
	Середній	89	31,0	94	29,4	157	50,7
	Низький	63	22,0	77	24,0	72	23,2
Впевненість у собі	Високий	93	32,4	140	43,8	172	55,5
	Середній	129	44,9	105	32,8	76	24,5
	Низький	65	22,7	75	23,4	62	20,0
Відповідальність	Високий	130	45,3	109	34,0	70	22,6
	Середній	107	37,3	132	41,3	166	53,5
	Низький	50	17,4	79	24,7	74	23,9

Продовження таблиці 4.13

Акмеологічний інваріант професіоналізму особистості в професійному спілкуванні	Рівень	Респонденти					
		1-ша група		2-га група		3-тя група	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Допитливість	Високий	87	30,3	83	25,9	64	20,7
	Середній	118	41,1	173	54,1	108	34,8
	Низький	82	28,6	64	20,0	138	44,5
Критичність	Високий	68	23,7	145	45,3	175	56,4
	Середній	122	42,5	90	28,1	87	28,1
	Низький	97	33,8	85	26,6	48	15,5
Самостійність	Високий	132	46,0	181	56,6	147	47,4
	Середній	86	30,0	81	25,3	85	27,4
	Низький	69	24,0	58	18,1	78	25,2
Цілеспрямованість	Високий	92	32,0	96	30,0	91	29,4
	Середній	142	49,5	154	48,1	88	28,4
	Низький	53	18,5	70	21,9	131	42,3
Працьовитість	Високий	125	43,5	98	30,6	84	27,1
	Середній	115	40,1	157	49,1	103	33,2
	Низький	47	16,4	65	20,3	123	39,7
Самокритичність	Високий	107	37,3	101	31,6	69	22,2
	Середній	119	41,5	143	44,7	105	33,9
	Низький	61	21,3	76	23,7	136	43,9
Рефлексивність та самоаналіз	Високий	161	56,1	124	38,8	68	21,9
	Середній	78	27,2	139	43,4	109	35,2
	Низький	48	16,7	57	17,8	133	42,9

Аналіз результатів, поданих у таблиці 4.13, засвідчує, що в переважній більшості вперше призначених на посаду чиновників зафіксовано домінування високого (47,0 %) рівня діловитості як прагнення до підвищення ділових та організаторських якостей (ці відмінності є статистично значущими за

χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). У державних службовців, які мають досвід державної служби до 10 років, також відзначається високий рівень (46,6 %) діловитості (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців, які мають досвід державної служби понад 10 років, домінує середній рівень діловитості (50,7 %) (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$).

На початку професійної діяльності в переважній більшості державних службовців зафіксовано домінування середнього рівня (44,9 %) впевненості в собі як прагнення до самоповаги, до створення гарної думки про себе в оточуючих через підвищене почуття власної гідності (відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років зафіксовано перевагу вже високого рівня (43,8 %) впевненості в собі (відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років також домінує високий рівень (55,5 %) упевненості в собі (але ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$).

У вперше призначених на посаду чиновників зафіксовано перевагу високого рівня (45,3 %) відповідальності як здатності брати на себе зобов'язання за результативність власної професійної діяльності та власного професійного розвитку, зокрема і в комунікативній сфері (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). У державних службовців, які мають досвід державної служби до 10 років, відзначається середній рівень (41,3 %) відповідальності (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців, які мають досвід державної служби понад 10 років, також домінує середній рівень (53,5 %) відповідальності (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$).

На початку професіогенезу в більшості державних службовців переважає середній рівень (41,1 %) допитливості як зацікавленості в отриманні нової інформації щодо професійної комунікації, відкритості новому досвіду (хоча за

χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$ статистично значущих відмінностей не зафіксовано). У державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років зафіксовано перевагу середнього рівня (54,1 %) допитливості (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). А в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років домінує вже низький рівень (44,5 %) допитливості (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$).

У переважної більшості вперше призначених на посаду осіб переважає середній рівень (42,5 %) критичності як здатності ухвалювати рішення на підставі перевірки одержаної інформації з різних джерел, порівняння з наявним досвідом (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років зафіксовано перевагу вже високого рівня (45,3 %) критичності (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років також домінує високий рівень (56,4 %) критичності (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$).

Відносно сталими в усіх групах державних службовців із різним професійним досвідом є показники самостійності як здатності досягати поставлених цілей без зовнішнього втручання, проте якщо в державних службовців, уперше призначених на посаду, та державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років статистичні відмінності домінування високого рівня (46,0 % та 47,4 % відповідно) самостійності зафіксовано за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$, то в державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років перевагу ідентичного рівня (56,6 %) самостійності зафіксовано за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$.

У переважної більшості вперше призначених на посаду чиновників та державних службовців, які мають досвід державної служби до 10 років, зафіксовано перевагу середнього рівня (49,5 % та 48,1 % відповідно) цілеспрямованості як здатності рухатися до встановленої мети (в цьому випадку –

вдосконалення професійного спілкування), незважаючи на об'єктивні та суб'єктивні перешкоди (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Але вже в державних службовців, які мають досвід державної служби понад 10 років, домінує низький рівень (42,3 %) цілеспрямованості (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$).

У вперше призначених на посаду чиновників зафіксовано перевагу високого рівня (43,5 %) працьовитості як особистісної характеристики, що виявляється в регулярній наполегливій роботі з удосконалення власної професійної комунікації (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). У державних службовців, які мають досвід державної служби до 10 років, відзначається середній рівень (49,1 %) працьовитості (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). У державних службовців, які мають досвід державної служби понад 10 років, домінує низький рівень (39,7 %) працьовитості (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$).

У вперше призначених на посаду чиновників та їх колег із досвідом професійної діяльності до 10 років домінує середній рівень (41,5% та 44,7 % відповідно) самокритичності як здатність до самостійного пошуку помилок та оцінювання своєї професійної комунікації (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). А в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років самокритичність перебуває вже на домінуючому низькому рівні (43,9 %) (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$).

У державних службовців на початку кар'єри домінує високий рівень (56,1 %) рефлексивності як особистісної характеристики, що виявляється в усвідомленому ставленні до власних особливостей як суб'єкта професійного спілкування (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років переважає середній рівень (43,4 %) рефлексивності (ці відмінності є статистично

значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). А в державних службовців, які мають стаж професійної служби понад 10 років, показники цієї характеристики знаходяться на низькому рівні (42,9 %) (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$).

Дані, які ми одержали (наприклад, зростання впевненості в собі на фоні зниження рефлексивності в процесі професіогенезу), підтверджуються науковими дослідженнями [270], в яких доведено, що більшість державних службовців, з одного боку, погоджуючись з тим, що навички професійного спілкування є основною передумовою успіху в професійній діяльності, з другого боку, вважають, що їх власна культура професійного спілкування не потребує вдосконалення, звинувачуючи в некомпетентності в спілкуванні інших.

Таким чином, акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкт особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців має такі особливості. По-перше, впевненість у собі, критичність мають позитивну кореляцію з досвідом професійної діяльності державних службовців. По-друге, діловитість, відповідальність, допитливість, цілеспрямованість, працьовитість, самокритичність, рефлексивність та самоаналіз мають негативну кореляцію з досвідом професійної діяльності державних службовців. По-третє, самостійність залишається відносно незмінною в державних службовців упродовж усієї професійної діяльності [386].

Враховуючи, що рефлексія є внутрішнім механізмом розвитку конструктивних функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, негативна кореляція зі стажем професійної діяльності рефлексивності як професійно-значущої якості, що зумовлює здатність до рефлексії, та компетентності рефлексування власної професійної комунікативної діяльності свідчить про поступову депотенціалізацію рефлексії впродовж професійної діяльності чиновників. Це ускладнює (унеможлиблює) осмислення людиною як суб'єктом культури власного рівня психологічної грамотності й компетентності, особливостей ціннісно-сміслової сфери та культуротворчості тощо [172].

Використання комплексу психодіагностичних методик дозволило отримати тільки частину інформації щодо актуального розвитку культури професійного спілкування державних службовців через наступне: 1) в означених методиках не відображається специфіка внутрішньоорганізаційної та позаорганізаційної сфер спілкування державних службовців; 2) в означених методиках не відображається специфіка диференціації внутрішньоорганізаційної сфери спілкування державних службовців (державний службовець – керівник; державний службовець – колега, рівний за професійним статусом); 3) методики не дозволяють диференціювати психологічну грамотність у професійному спілкуванні від психологічної компетентності в професійному спілкуванні; 4) результати, отримані за окремими методиками, не можуть бути інтегровані в загальний показник розвитку функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців; 5) комплексна діагностика всіх конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців потребує застосування великої кількості методик, а отже, вимагає значних часових витрат та зусиль респондента, що ускладнює можливості психодіагностичного обстеження. Отже, необхідним є розроблення комплексної методики діагностики культури професійного спілкування державних службовців із врахуванням функціонально-структурних особливостей досліджуваного явища.

Висновки до розділу 4

Культура професійного спілкування державних службовців є динамічним складним функціонально-структурним утворенням, кількісні та якісні зміни якого можуть носити як прогресивний, так і регресивний характер.

1. Перцептивно-аналітичний функціональний компонент культури професійного спілкування державних службовців має такі змістові та динамічні особливості. Спрямованість у професійному спілкуванні як конструкт перцептивно-аналітичного компонента культури професійного спілкування державних службовців характеризується: 1) негативною кореляцією з досвідом

державної служби показників орієнтації державних службовців на адекватне сприймання і розуміння партнера; 2) відносно незмінними впродовж усієї професійної діяльності державних службовців показниками домінуючого середнього рівня орієнтації на прийняття партнера.

Психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт перцептивно-аналітичного компонента культури професійного спілкування державних службовців характеризується: 1) позитивною кореляцією з досвідом професійної діяльності державних службовців показників точності розуміння станів людини на основі сприймання міміки співрозмовника, встановлення зв'язку між вербальною та невербальною поведінкою (мімікою) людини; 2) негативною кореляцією з досвідом професійної діяльності державних службовців показників соціально-психологічних компетенцій та компетенцій ставлення – звертання, уміння самому надати співчуття та підтримку, уміння самому приймати співчуття та підтримку від інших, точності розуміння стану та стосунків людини на основі сприймання її пози, розуміння інтелектуально-вольових станів співрозмовників на основі такого невербального засобу спілкування, як пози та жести, інтерпретації соціальних статусів і типу взаємовідносин співрозмовників за їх невербалістикою; 3) відносно стабільними впродовж усієї професійної діяльності державних службовців показниками регулювання стосунків між людьми в емоційно-негативний бік та в емоційно-позитивний бік через використання в спілкуванні форм невербальної поведінки та тенденцією до зниження показників розуміння станів людини через установа зв'язків між психологічним змістом різних елементів її невербальної поведінки.

Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкт перцептивно-аналітичного компонента культури професійного спілкування державних службовців характеризуються: 1) позитивною кореляцією з досвідом професійної діяльності державних службовців показників ворожості та агресивності; 2) негативною кореляцією з досвідом професійної діяльності державних службовців показників чуйності та

доброзичливості; 3) тенденцією до зростання в державних службовців у процесі професіогенезу показників цинізму.

2. Трансляційно-інформаційний функціональний компонент культури професійного спілкування державних службовців має такі змістові та динамічні особливості. Спрямованість у професійному спілкуванні як конструкт трансляційно-інформаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців характеризується: 1) у вперше призначених на посаду державних службовців домінує конформна спрямованість у професійному спілкуванні, в державних службовців із досвідом державної служби та державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років – індиферентна спрямованість у професійному спілкуванні; 2) динаміка показників конструктивних видів (діалогічної та альтероцентристської) спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців має негативну кореляцію з досвідом державної служби; 3) динаміка показників неконструктивних видів (авторитарної та маніпулятивної) спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців має позитивну кореляцію з досвідом державної служби.

Психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт трансляційно-інформаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців характеризується: 1) позитивною кореляцію з досвідом професійної діяльності державних службовців компетенцій комунікативного цілепокладання, аналізу комунікативної ситуації, комунікативного програмування, комунікативного самоконтролю, комунікативної корекції та комунікативної саморегуляції взагалі, а також експресивно-мовленнєвої компетенції суб'єкта спілкування; 2) негативною кореляцію з досвідом професійної діяльності державних службовців компетенцій вольових зусиль у комунікації та реагування на встановлення контакту з боку іншої людини; 3) відносно стабільними в процесі професійної діяльності державних службовців показниками вмінь встановити контакт з іншою людиною.

Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкт трансляційно-інформаційного компонента культури

професійного спілкування державних службовців характеризуються:

- 1) відсутністю позитивної динаміки впродовж професійної діяльності державних службовців жодного акмеологічного інваріанта професіоналізму особистості в професійному спілкуванні;
- 2) негативною кореляцією з професійною діяльністю державних службовців показників психологічного такту, зацікавленості в спілкуванні, відкритості, комунікативної гнучкості та диференційованості в спілкуванні;
- 3) відносно незмінними (але з тенденцією до зниження) в державних службовців упродовж усієї професійної діяльності показниками заохочення ініціативи та комунікативної активності.

3. Управлінсько-координаційний функціональний компонент культури професійного спілкування державних службовців має такі змістові та динамічні особливості. Спрямованість у професійному спілкуванні як конструкт управлінсько-координаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців характеризується:

- 1) домінуванням в державних службовців, вперше призначених на посаду, спрямованості на психологічний клімат і взаємини в колективі, в державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років – спрямованості на інтереси справи, а в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років – спрямованості на себе;
- 2) позитивно-негативною кореляцією з досвідом державної служби показників конструктивної спрямованості на інтереси справи;
- 3) позитивною кореляцією з досвідом державної служби показників неконструктивної спрямованості на себе;
- 4) негативною кореляцією з досвідом державної служби показників орієнтації на досягнення компромісу.

Психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців виявляється в комунікативних уміннях та реагуванні на образи, зауваження, звинувачення. Комунікативні компетенції в структурі управлінсько-координаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців характеризуються:

- 1) позитивною кореляцією з досвідом професійної діяльності державних

службовців умінь приймати знаки уваги, реагувати на справедливу критику, оптимізації умов спілкування; 2) негативною кореляцією з досвідом професійної діяльності державних службовців умінь надавати знаки уваги та відповідати відмовою на чуже прохання; 3) позитивно-негативною динамікою в державних службовців у процесі професіогенезу умінь звернутися до іншої людини з проханням, реагувати на несправедливу критику, реагувати на те, що зачіпає, провокує з боку співрозмовника; 4) відносно незмінними впродовж професіогенезу державних службовців показниками компетенції організації взаємодії.

Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкт управлінсько-координаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців характеризуються: 1) позитивною кореляцією з досвідом професійної діяльності державних службовців прагнення до домінування в спілкуванні та впертості; 2) негативною кореляцією з досвідом професійної діяльності державних службовців поступливості та залежності; 3) відносно незмінними (але з тенденцією до зростання) в державних службовців упродовж усієї професійної діяльності показниками вимогливості до партнера.

4. Особистісно-професійний саморозвиток як функціональний компонент культури професійного спілкування державних службовців має такі змістові та динамічні особливості. Спрямованість у професійному спілкуванні як конструкт особистісно-професійного саморозвитку як компонента культури професійного спілкування державних службовців характеризується: 1) в державних службовців домінуючі види спрямованості в професійному спілкуванні змінюються залежно від часу перебування на державній службі від «хочу знати себе і можу вдосконалюватися» до «не хочу знати себе і не хочу змінюватися»; 2) негативною кореляцією з досвідом державної служби показників спрямованості державних службовців на вдосконалення в сфері професійного спілкування; 3) позитивно-негативною кореляцією з досвідом державної служби показників спрямованості державних службовців на самопізнання себе як фахівця в сфері професійного спілкування.

Психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт особистісно-професійного саморозвитку як компонента професійного спілкування державних службовців характеризується: 1) позитивною кореляцією з досвідом професійної діяльності державних службовців рівня знань із психології професійного спілкування; 2) негативною кореляцією з досвідом професійної діяльності державних службовців показників аналізу власного комунікативного досвіду, рефлексування власної професійної комунікативної діяльності, пошуку зворотного зв'язку з особливостей власної професійної комунікації, керування власним професійним комунікативним розвитком, виділення часу для комунікативного саморозвитку, читання літератури з проблем професійного спілкування, перенесення знань та вмінь у нові ситуації професійної комунікації мають; 3) відносно незмінними (але з тенденцією до зниження) впродовж професіогенезу державних службовців показників дискусування з питань професійної комунікації, акумулювання та використання досвіду самоосвітньої діяльності колег.

Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкт особистісно-професійного саморозвитку як компонента культури професійного спілкування державних службовців характеризуються: 1) позитивною кореляцією з досвідом професійної діяльності державних службовців впевненості в собі, критичності; 2) негативною кореляцією з досвідом професійної діяльності державних службовців діловитості, відповідальності, допитливості, цілеспрямованості, працьовитості, самокритичності, рефлексивності та самоаналізу; 3) відносно незмінними в державних службовців упродовж усієї професійної діяльності показниками самостійності особистісно-професійного вдосконалення в професійному спілкуванні.

5. Часові, змістовні та структурні обмеження комплексу психодіагностичних методик, використаних для вивчення культури професійного спілкування державних службовців, зумовлюють актуальність розроблення комплексної методики діагностики культури професійного спілкування державних службовців.

РОЗДІЛ 5.

ФУНКЦІОНАЛЬНО-СТРУКТУРНІ ОСОБЛИВОСТІ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ ІЗ РІЗНИМ СТАЖЕМ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

У п'ятому розділі дисертаційного дослідження 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.

5.1. Розробка та психометрична перевірка комплексної методики «Культура професійного спілкування державних службовців»

Діяльнісно-акмеологічний підхід та функціонально-структурні особливості культури професійного спілкування були покладені нами в основу розроблення методики психодіагностики культури професійного спілкування державних службовців.

Методом, який, на нашу думку, найоптимальніше дозволяє діагностувати особливості культури професійного спілкування державних службовців, є метод case-study, або метод конкретних ситуацій. Так звані «кейси» «зазвичай підготовлені в письмовій формі та складені, виходячи з досвіду реальних людей» [37]. Отже, метод case-study дає можливість змодельовати найрізноманітніші ситуації професійного спілкування державних службовців. Зазначимо, що всі кейси, що увійшли до методики, є узагальненими версіями реальних ситуацій професійного спілкування державних службовців, свідком яких ми були особисто або дізналися безпосередньо від державних службовців під час просвітницької та консультативної роботи з ними. Крім того, ситуації професійного спілкування державних службовців, які ми описали, відносяться до категорії ускладнених,

тобто таких, в яких державний службовець стикається з певними труднощами, необхідністю вирішувати комунікативні проблеми.

Традиційно метод case-study розглядають насамперед як метод навчання. За такого підходу невикористаними залишаються інші його функції, адже, як зазначає В. С. Біскуп, «кейс-метод є і специфічним практичним методом організації навчального процесу, методом дискусій із погляду стимулювання і мотивації навчального процесу, а також методом лабораторно-практичного контролю і самоконтролю» [37]. Таким чином, ситуації професійного спілкування державних службовців, які ми розробили, можуть використовуватись і з метою навчання (наприклад, для розвитку культури професійного спілкування в процесі підвищення кваліфікації державних службовців), і з діагностичною метою (під час вивчення культури професійного спілкування державних службовців). Щоправда, застосування методу case-study з діагностичною метою передбачає розроблення не лише змісту ситуацій та детальних запитань до них, а й варіантів відповідей, серед яких досліджуваний зміг би обрати той, який буде максимально відповідати його особливостям в аналогічній ситуації.

За нашою ідеєю, ситуації професійного спілкування державних службовців пропорційно презентують усі функціональні компоненти культури професійного спілкування державних службовців і за цим критерієм розподілені на чотири діагностичні блоки: 1) перцептивно-аналітичний; 2) трансляційно-інформаційний; 3) управлінсько-координаційний; 4) особистісно-професійного саморозвитку. В кожному блоці міститься по 8 ситуацій, 4 з яких відбивають досвід внутрішньоорганізаційного спілкування державних службовців з колегами (державний службовець – керівник та державний службовець – колега, рівний за професійним статусом), а 4 ситуації – досвід позаорганізаційного спілкування (державний службовець – відвідувачі) [385].

Враховуючи значну кількість ситуацій для аналізу, кожен блок ситуацій ми подали у вигляді окремої методики. Ми залишили наскрізну нумерацію ситуацій у всіх методиках для полегшення їх диференціації. Безумовно, показаним є комплексне використання усіх чотирьох методик, адже кожна з них стосується

одного з функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців. Сукупність чотирьох методик утворює комплексну методику «Культура професійного спілкування державних службовців» [385].

У методиці з діагностики перцептивно-аналітичного компонента культури професійного спілкування державних службовців подані ситуації ускладненого професійного спілкування державних службовців із колегами та відвідувачами, вирішення яких передбачає перцептивно-аналітичну активність комунікатора із застосуванням основних механізмів та ефектів соціальної перцепції (емпатії, ідентифікації, рефлексії, ефекту первинності тощо). У методиці з діагностики трансляційно-інформаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців подані ситуації ускладненого професійного спілкування державних службовців із колегами та відвідувачами, вирішення яких передбачає трансляційно-інформаційну активність комунікатора: виступи перед аудиторією, комунікацію на засіданнях, інструктажі щодо професійних завдань, телефонні розмови тощо. У методиці з діагностики управлінсько-координаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців наведені ситуації ускладненого професійного спілкування державних службовців із колегами та відвідувачами, визначення специфіки вирішення яких дозволяє продіагностувати управлінсько-координаційну активність державних службовців у професійному спілкуванні: організацію взаємодії з колегами та відвідувачами, вирішення конфліктів, реагування на критику та образи тощо. У методиці з діагностики особистісно-професійного саморозвитку як компонента культури професійного спілкування державних службовців подані ситуації ускладненого професійного спілкування державних службовців із колегами та відвідувачами, вирішення яких передбачає особистісно-професійний саморозвиток державного службовця: читання літератури з питань ефективної комунікації, участь у різноманітних тренінгах та конкурсах, вивчення іноземних мов і розширення словникового запасу тощо.

Якщо зміст ситуацій професійного спілкування визначається функціональними компонентами культури професійного спілкування державних

службовців, то оцінювання досліджуваним кожною ситуацією професійного спілкування відбиває конструкти функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців і здійснюється за трьома напрямками: 1) психологічною готовністю державних службовців до професійного спілкування (представленою спрямованістю в професійному спілкуванні та психологічною грамотністю в професійному спілкуванні); 2) психологічною компетентністю державних службовців у професійному спілкуванні; 3) акмеологічними інваріантами професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні.

Розпочинати аналіз ситуації професійного спілкування раціональніше з психологічної грамотності та психологічної компетентності державних службовців у професійному спілкуванні. Для цього першим запитанням до будь-якої ситуації є: «Що, на Вашу думку, необхідно сказати (зробити) в такій ситуації? Що зазвичай в такій ситуації говорите (робите) Ви?». Необхідність подвійного формулювання запитання продиктована поширеною неузгодженістю психологічної грамотності державних службовців у професійному спілкуванні (знання про те, як потрібно вчиняти в певній ситуації) з їх психологічною компетентністю в професійному спілкуванні (реальні комунікативні дії в аналогічній ситуації). До кожного подвійного запитання пропонуються кілька варіантів відповідей. Диференціація та бальне оцінювання відповідей базується на теоретичних та практичних розробках теорії комунікації [29, 41, 59, 197, 198].

Для діагностики спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців другим запитанням до кожною ситуацією є: «Чому Ви так вчиняєте?». Спрямованість державних службовців у професійному спілкуванні в методиці оцінюється за такими видами: діалогічною, авторитарною, маніпулятивною, альтероцентристською, індиферентною, конформною, поданими в 6 варіантах відповідей до питання. При формулюванні варіантів відповідей до питання «Чому Ви так вчиняєте?» ми спиралися на методику «Діагностика основних видів спрямованості особистості в спілкуванні» С. Л. Братченка [51]. Як зазначалося вище, 6 видів спрямованості в спілкуванні можуть бути розділені на три категорії:

конструктивні (діалогічна та альтероцентристська), нейтральні (конформна та індиферентна), неконструктивні (авторитарна та маніпулятивна).

Нарешті, акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні в методиці представлені певними особистісними характеристиками, притаманність яких досліджуваний самооцінює в тій або іншій ситуації професійного спілкування.

Відповідно до означених положень ми розробили інструкцію, яка є ідентичною для всіх чотирьох методик.

Інструкція. Нижче описані ситуації професійного спілкування державних службовців із колегами та відвідувачами. До кожної ситуації пропонуються чотири питання:

- «Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?»;
- «Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?»;
- «Чому Ви так учиняєте?»;
- «Оцініть притаманність Вам означених характеристик у конкретній ситуації спілкування».

Оберіть той варіант відповіді до кожного питання, який найбільше відповідає Вашому досвіду та уявленню про себе.

Завдання з варіантами відповідей, а також ключі до оброблення комплексної методики діагностики культури професійного спілкування державних службовців містяться у додатку Г.

За І. М. Галяном, психологічна методика вважається ефективною, якщо відповідає таким основним умовам: застосування шкали інтервалів, надійність, валідність, дискримінативність, наявність нормативних даних та їх стандартизованість [74].

Шкали інтервалів «визначає величину відмінностей між об'єктами у прояву властивості» [115, с. 175]. Ураховуючи, що всі варіанти відповідей, представлені в методиці, диференціюються за 3-бальною шкалою (де, умовно, 1 відповідає низькому, 2 – середньому, а 3 – високому рівням розвитку показників певних конструктив функціональних компонентів культури професійного спілкування

державних службовців), в розробленій нами методиці використовується саме шкала інтервалів. «Інтервальна шкала дозволяє використати практично усю параметричну статистику для аналізу даних, одержаних за її допомогою» [115, с. 176]: коефіцієнти асиметрії, ексцесу та інші параметри розподілу, медіану, моду та середньоарифметичне для характеристики центральної тенденції, коефіцієнт лінійної кореляції Пірсона для оцінювання величини статистичного зв'язку між змінними, коефіцієнт α -Кронбаха для перевірки внутрішньої узгодженості характеристик, χ^2 -критерій для перевірки статистичної значущості гіпотези тощо.

Для психометричної перевірки сконструйованої методики ми сформували вибірку, стратифіковану за такими параметрами: 248 державних службовців (з яких 45,2 % віднесли себе до чоловічої статі, а 54,8 % – до жіночої) із різним досвідом професійної діяльності.

Перевірку даних на відповідність закону нормального розподілу ми здійснювали за допомогою показників асиметрії, ексцесу та одновибіркового критерію Колмогорова–Смирнова (див. табл. 5.1).

Таблиця 5.1

Показники нормального розподілу значень вторинних та інтегрованої шкал опитувальника

Параметр	Шкала методики «Культура професійного спілкування державних службовців»				
	А	Б	В	Г	Інтегральна
Кількість осіб	248	248	248	248	248
Середнє	47,87	48,16	47,58	47,38	190,98
Медіана	48	48	48	47	192
Мода	48	48	48	48	192
Мінімум	24	24	24	24	128
Максимум	72	72	72	72	261
Стандартне відхилення (σ)	10,51	10,99	11,79	10,52	28,04
Помилка середнього	0,67	0,70	0,75	0,67	1,78

Продовження таблиці 5.1

Параметр	Шкала методики «Культура професійного спілкування державних службовців»				
	А	Б	В	Г	Інтегральна
Асиметрія	0,13	0,13	0,02	0,29	0,25
Ексцес	0,32	- 0,10	- 0,39	- 0,05	- 0,02
Критерій Колмогорова–Смирнова (d)	0,103	0,086	0,083	0,101	0,069

За даними, поданими у таблиці 5.1, у шкалах А, Б, В та інтегральній медіана і мода дорівнюють одна одній, що свідчить про нормальний розподіл. Водночас у шкалі Г, де різниця між медіаною та модою становить одиницю, середнє є близьким за значенням до медіани, що є показником симетричного розподілу. Інші параметри так само свідчать на користь нормальності. Асиметрія як величина відхилення розподілу ознаки від симетричного розподілу (критичні значення для вибірки 250 осіб – 0,25 при $p = 0,95$ та 0,36 при $p = 0,99$) та ексцес як коефіцієнт варіації, який відображає, чи є розподіл пологим (при великому значенні) або крутим (критичні значення для вибірки 300 осіб – 0,82 при $p = 0,95$ та 0,83 при $p = 0,99$), не виходять за межі критичних значень. Отже, це свідчить, що генеральна сукупність розподілена за нормальним законом.

Ураховуючи, що асиметрія та ексцес є досить «грубою» процедурою, для перевірки нормальності розподілу ми використали критерій Колмогорова–Смирнова. Чим менш значущий результат, тим більший розподіл наближений до нормального. При вибірці $n > 100$ $p = 0,01$, якщо $1,63 : \sqrt{n}$ ($1,63 : 15,8 = 0,103$), $p = 0,05$, якщо $1,36 : \sqrt{n}$ ($1,36 : 15,8 = 0,086$). Незважаючи на те, що показники цього критерію за шкалами А та Г не вкладаються в межі при $p = 0,05$, проте вони не виходять за межі $p = 0,01$. Таким чином, розподіл значень за більшістю критеріїв є близьким до нормального розподілу, що дозволяє використовувати методи як непараметричної, так і параметричної статистики.

Найпростішим видом стандартизації є знаходження рівнів: низького, середнього та високого. Для визначення рівнів використовуються такі показники: середнє арифметичне (m) та стандартне відхилення (σ). Згідно з теоретичним розподілом до середніх значень повинно потрапити не менше 50% усієї вибірки.

$$\text{Межа низьких балів} = m - \frac{2}{3}\sigma.$$

$$\text{Шкала А: } 47,87 - \frac{2}{3}10,51 = 40,86.$$

$$\text{Шкала Б: } 48,16 - \frac{2}{3}10,99 = 40,83.$$

$$\text{Шкала В: } 47,58 - \frac{2}{3}11,79 = 39,73.$$

$$\text{Шкала Г: } 47,38 - \frac{2}{3}10,52 = 40,29.$$

$$\text{Шкала інтегральна: } 190,98 - \frac{2}{3}28,04 = 172,29.$$

$$\text{Межа високих балів} = m + \frac{2}{3}\sigma.$$

$$\text{Шкала А: } 47,87 + \frac{2}{3}10,51 = 54,88.$$

$$\text{Шкала Б: } 48,16 + \frac{2}{3}10,99 = 55,49.$$

$$\text{Шкала В: } 47,58 + \frac{2}{3}11,79 = 55,44.$$

$$\text{Шкала Г: } 47,38 + \frac{2}{3}10,52 = 54,39.$$

$$\text{Шкала інтегральна: } 190,98 + \frac{2}{3}28,04 = 209,67.$$

Ураховуючи, що розподіл є нормальним, ми припускаємо, що розподіл людей за виділеними інтервалами відповідатиме теоретичному.

Таблиця 5.2

Емпіричний та теоретичний розподіли показників рівнів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців (%)

Рівень	Емпіричний розподіл					Теоретичний розподіл
	Шкали методики «Культура професійного спілкування державних службовців»					
	А	Б	В	Г	Інтегральна	
Високий	22,2	22,6	24,6	20,2	23,4	25
Середній	60,1	54,8	48,8	53,6	53,6	50
Низький	17,7	22,6	26,6	26,2	23,0	25

Дані, подані у таблиці 5.2, доводять, що за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$ статистично значущих відмінностей між емпіричним та теоретичним розподілом показників рівнів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців не зафіксовано, тобто одержаний розподіл із незначною похибкою відповідає очікуваному.

Надійність є показником точності психодіагностичних вимірів та стійкості результатів методики до дії сторонніх факторів. Психометричне оцінювання надійності здійснюється за оцінюванням внутрішньої узгодженості (одномоментної надійності) та оцінюванням стійкості (ретестової надійності).

Перевірка внутрішньої узгодженості методики «Культура професійного спілкування державних службовців» передбачає її одноразове пред'явлення досліджуваним. Для перевірки внутрішньої узгодженості методики ми підраховали середні коефіцієнтів кореляції кожного пункту шкали з її загальним балом, коефіцієнти кореляції між показниками шкал методики з інтегральною шкалою та показник внутрішньої узгодженості – α -Кронбаха (див. табл. 5.3).

Таблиця 5.3

Показники надійності шкал методики «Культура професійного спілкування державних службовців»

Шкала методики «Культура професійного спілкування державних службовців»	Середнє коефіцієнтів кореляції пунктів шкали із загальним балом шкали	Коефіцієнт кореляції шкал методики з інтегральною шкалою	α -Кронбаха
А	0,63	0,58	0,69
Б	0,77	0,64	0,78
В	0,79	0,65	0,81
Г	0,68	0,69	0,71

Результати, наведені в таблиці 5.3, свідчать, що всі шкали методики мають достатньо високу внутрішню узгодженість, адже при $n = 248$ за кореляцією Пірсона всі кореляційні зв'язки перебувають на високому рівні значущості (при $p < 0,01$), а значення α -Кронбаха інтерпретуються як достатні ($> 0,7$) або хороші ($> 0,8$). Для інтегральної шкали внутрішню узгодженість ми не розраховували, адже сума балів для даної шкали складається з додавання балів, набраних досліджуваним за іншими шкалами.

Для визначення ретестової надійності, щоб усунути іррелевантний розкид, спричинений зовнішніми подіями, через 2 місяці після проведення першого обстеження за розробленою методикою ми провели повторне дослідження з тими самими респондентами. Досліджувані не були ознайомлені з результатами першого опитування. Для обчислення коефіцієнта ретестової надійності ми вираховували коефіцієнт кореляції Пірсона між показниками однойменних шкал методики, одержаними в результаті першого і другого обстежень (див. табл. 5.4).

Таблиця 5.4

Показники ретестової надійності методики «Культура професійного спілкування державних службовців» за результатами двох обстежень

Шкала методики «Культура професійного спілкування державних службовців»	Коефіцієнт кореляції
А	0,73
Б	0,86
В	0,83
Г	0,74
Інтегральна	0,80

Результати, подані у таблиці 5.4, засвідчують, що кореляційні зв'язки при $n = 248$ за кореляцією Пірсона на високому рівні значущості ($p < 0,01$) є сильним для всіх шкал методики, що засвідчує стабільність в часі результатів методики.

Перевірку валідності методики ми здійснювали за змістовою валідністю, критеріальною валідністю та конструктивною валідністю [16].

Змістова валідність характеризує ступінь репрезентативності змісту завдань методики вимірюваній сфері психічних явищ [74, с. 105]. Для перевірки змістової валідності ми залучили експертів з оцінювання діагностичних цілей та змісту авторської методики. Експертами були державні службовці, тобто фахівці, які належать до цільової групи розробленої методики. Їх функції полягали в: 1) аналізі моделі культури професійного спілкування державних службовців, покладеної в основу методики, яку ми розробили; 2) оцінюванні відповідності сформульованих ситуацій реаліям професійного спілкування державних службовців; 3) аналізі змісту варіантів відповідей до завдань методики. У методиці наведені лише ситуації та варіанти відповідей до запитань, які набрали понад 70 % схвальних експертних оцінок.

Критеріальна валідність передбачає наявність зовнішнього критерію, кореляція з яким визначає валідність методики (думки фахівців, дані спостережень та експериментів, аналіз продуктів діяльності досліджуваних тощо) [74]. За такий критерій ми використали оцінювання відвідувачами роботи державного службовця.

Враховуючи, що не всі державні службовці з вибірки, яку ми сформували для психометричної перевірки сконструйованої методики, брали участь у подібному оцінюванні, вибірка для перевірки критеріальної валідності була меншою за загальну вибірку стандартизації ($n = 80$). Якщо в усіх шкалах методики було рівноцінно подано ситуації спілкування державних службовців із колегами та відвідувачами, то для перевірки критеріальної валідності в шкалах методики ми враховували результати, які стосувалися лише спілкування державних службовців із відвідувачами.

Критеріальну валідність ми перевіряли за допомогою визначення кореляційних зв'язків між результатами, одержаними за певними шкалами методики «Культура професійного спілкування державних службовців» та оцінками роботи державного службовця, виставленими відвідувачами державних установ (див. табл. 5.5).

**Показники критеріальної валідності методики
«Культура професійного спілкування державних службовців»**

Шкала методики «Культура професійного спілкування державних службовців»	Коефіцієнт кореляції
А	0,73
Б	0,55
В	0,49
Г	0,19
Інтегральна	0,52

Результати, подані в таблиці 5.5, засвідчують, що за кореляцією Пірсона при $n = 80$ на високому (при $p < 0,01$) рівні значущості існують кореляційні зв'язки різної сили між оцінками роботи державних службовців відвідувачами та шкалами А, Б, В й інтегральна методики «Культура професійного спілкування державних службовців». Водночас між оцінками роботи державних службовців відвідувачами та шкалою Г методики «Культура професійного спілкування державних службовців» кореляційний зв'язок є дуже слабким (при $p = 0,1$). Ці результати можуть бути пояснені безпосередньою виявленістю в професійному спілкуванні перцептивно-аналітичного, трансляційно-інформаційного й управлінсько-координаційного функціональних компонентів культури професійного спілкування (шкали А, Б, та В), а також більшою інтеріоризованістю особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування (шкала Г) державних службовців.

Конструктна валідність як доведеність того, що методика дійсно вимірює задані та науково обґрунтовані конструкти, передбачає конвергентну валідизацію та дискримінантну валідизацію [74]. Конвергентна валідизація полягає у порівнянні результатів розробленої методики з результатами інших валідних методик, спрямованих на вивчення ідентичних або подібних характеристик. Конвергентну валідність ми перевіряли за допомогою визначення кореляційних

зв'язків між даними, одержаними за певними шкалами методики «Культура професійного спілкування державних службовців» та даними, одержаними за методиками: 1) «Соціально-психологічні характеристики суб'єкта спілкування» (В. О. Лабунька) (шкали: 1.1. «Соціально-перцептивні характеристики суб'єкта спілкування»; 1.2. «Експресивно-мовленнєві характеристики суб'єкта спілкування»; 1.3. «Стосунки – звернення»; 1.4. «Вміння організації взаємодії суб'єкта спілкування»); 2) «Діагностика рівня розвитку здібностей до адекватного розуміння невербальної поведінки» (В. О. Лабунька); 3) «Тест комунікативних умінь» (Л. Міхельсон); 4) «Діагностика рівня парціальної готовності до професійного саморозвитку» (М. П. Фетискін); 5) «Діагностика основних видів спрямованості особистості в спілкуванні» (С. Л. Братченко) (див. табл. 5.6).

Таблиця 5.6

**Показники конвергентної валідності методики
«Культура професійного спілкування державних службовців»**

Номер методики/ шкали	Шкала методики «Культура професійного спілкування державних службовців»				
	А1, Б1, В1, Г1	А3	Б3	В3	Г3
1					
1.1	0,11	0,71	0,06	0,04	0,10
1.2	0,09	0,05	0,54	0,06	0,04
1.3	0,008	0,007	0,37	0,48	0,005
1.4	0,04	0,11	0,009	0,63	0,02
2	0,03	0,47	0,08	0,03	0,006
3	0,006	0,13	0,27	0,67	0,04
4	0,02	0,08	0,003	0,12	0,65
5	0,79	0,09	0,07	0,004	0,13

Результати, подані в таблиці 5.6, доводять конвергентну валідність авторської методики. Показники шкали «Психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт перцептивно-аналітичного компонента

культури професійного спілкування державних службовців» при $n = 248$ за кореляцією Пірсона мають кореляційні зв'язки на високому рівні значущості (при $p < 0,01$) з показниками шкали «Соціально-перцептивні характеристики суб'єкта спілкування» методики «Соціально-психологічні характеристики суб'єкта спілкування» (В. О. Лабунька) та показниками інтегральної шкали методики «Діагностика рівня розвитку здібностей до адекватного розуміння невербальної поведінки» (В. О. Лабунська). Показники шкали «Психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт трансляційно-інформаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців» при $n = 248$ за кореляцією Пірсона мають кореляційні зв'язки на високому рівні значущості (при $p < 0,01$) з показниками шкали «Експресивно-мовленнєві характеристики суб'єкта спілкування», показниками шкали «Стосунки – звернення» методики «Соціально-психологічні характеристики суб'єкта спілкування» (В. О. Лабунька) та показниками інтегральної шкали методики «Тест комунікативних умінь» (Л. Міхельсон). Показники шкали «Психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт управлінсько-координаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців» при $n = 248$ за кореляцією Пірсона мають кореляційні зв'язки на високому рівні значущості ($p < 0,01$) з показниками шкали «Стосунки – звернення», показниками шкали «Вміння організації взаємодії суб'єкта спілкування» методики «Соціально-психологічні характеристики суб'єкта спілкування» (В. О. Лабунька) та показниками інтегральної шкали методики «Тест комунікативних умінь» (Л. Міхельсон). Показники шкали «Психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт особистісно-професійного саморозвитку як компонента культури професійного спілкування державних службовців» при $n = 248$ за кореляцією Пірсона мають кореляційні зв'язки на високому рівні значущості (при $p < 0,01$) з показниками інтегральної шкали методики «Діагностика рівня парціальної готовності до професійного саморозвитку» (М. П. Фетискін).

Показники шкал «Спрямованість у професійному спілкуванні як конструкт функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців» при $n = 248$ за кореляцією Пірсона мають кореляційні зв'язки на високому рівні значущості (при $p < 0,01$) з показниками домінуючої спрямованості в професійному спілкуванні за методикою «Діагностика основних видів спрямованості особистості в спілкуванні» (С. Л. Братченко).

Зі шкалами «Психологічна грамотність у професійному спілкуванні як конструкт функціональних компонента культури професійного спілкування державних службовців» (А2, Б2, В2, Г2) кореляційні зв'язки не встановлювалися, адже, по-перше, відсутні валідизовані методики для їх дослідження, по-друге, з цієї причини вони не були предметом нашого дослідження на етапі констатувального експерименту, по-третє, варіанти відповідей до цих шкал є ідентичними варіантам відповідей до шкал «Психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців» (А3, Б3, В3, Г3), конвергентну валідність яких визначено вище.

Зі шкалами «Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкт функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців» (А4, Б4, В4, Г4) кореляційні зв'язки також не встановлювалися, адже означені шкали складаються не із запитань, спрямованих на виявлення тих чи інших характеристик суб'єкта ефективного спілкування, а безпосередньо з переліку даних характеристик, що унеможлиблює неоднозначність їх тлумачення.

Відсутність кореляційних зв'язків при $n = 248$ за кореляцією Пірсона на рівні значущості $p < 0,05$ між результатами конкретних шкал методики «Культура професійного спілкування державних службовців», які відбивають певні функціональні та структурні компоненти культури професійного спілкування державних службовців, і результатами шкал вищеперелічених методик, не пов'язаних з аналогічними компонентами культури професійного спілкування державних службовців, також підтверджують валідність розробленої методики.

Дискримінанта валідність авторської методики як збалансованість пунктів щодо іррелевантних факторів виражається у відсутності значущої кореляції з методикою, що вимірює незалежну властивість [74]. Дискримінантну валідність ми перевіряли за допомогою визначення кореляційних зв'язків між результатами, одержаними за шкалами методики «Культура професійного спілкування державних службовців» та показниками IQ, одержаними за методикою «Тест інтелекту» (Г. Айзенк).

Результати, наведені в таблиці 5.7, засвідчують відсутність кореляційних зв'язків при $n = 248$ за кореляцією Пірсона при $p < 0,05$ між результатами шкал методики «Культура професійного спілкування державних службовців» та показниками IQ, одержаними за методикою «Тест інтелекту» (Г. Айзенк).

Таблиця 5.7

Показники дискримінантної валідності методики «Культура професійного спілкування державних службовців»

Шкала методики «Культура професійного спілкування державних службовців»	Коефіцієнт кореляції
А	– 0,001
Б	– 0,007
В	– 0,05
Г	– 0,12
Інтегральна	– 0,02

Це доводить дискримінантну валідність авторської методики, адже за одержаними результатами ми не визначили безпосередньої залежності культури професійного спілкування особистості від іррелевантного щодо культури професійного спілкування фактора – IQ досліджуваного.

Таким чином, ми розробили методику для діагностики культури професійного спілкування державних службовців, яка відповідає психометричним вимогам та може використовуватися як у дослідницьких цілях, так і професійній діяльності практичних психологів.

**5.2. Рівні, динаміка та закономірності розвитку функціонально-структурних складових культури професійного спілкування державних службовців із різним стажем професійної діяльності
(на етапах підготовки та підвищення кваліфікації)**

Застосування авторської методики «Культура професійного спілкування державних службовців» з вибіркою, тотожною вибірці першої частини констатувального експерименту, дозволило нам дослідити рівні та динаміку функціонально-структурних складових культури професійного спілкування державних службовців. *Перцептивно-аналітичний* функціональний компонент культури професійного спілкування державних службовців із різним стажем професійної діяльності має такі особливості (див. табл. 5.8).

Таблиця 5.8

Рівні конструктів перцептивно-аналітичного компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним професійним досвідом

Шкала А	Рівень	Респонденти					
		1-ша група		2-га група		3-тя група	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Спрямованість у професійному спілкуванні	Високий	126	43,9	150	46,9	81	26,1
	Середній	103	35,9	122	38,1	122	39,4
	Низький	58	20,2	48	15,0	107	34,5
Психологічна грамотність у професійному спілкуванні	Високий	85	29,6	142	44,4	153	49,3
	Середній	113	39,4	105	32,8	96	31,0
	Низький	89	31,0	73	22,8	61	19,7
Психологічна компетентність у професійному спілкуванні	Високий	93	32,4	151	47,2	103	33,2
	Середній	133	46,3	127	39,7	145	46,8
	Низький	61	21,3	42	13,1	62	20,0
Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості	Високий	121	42,2	139	43,4	61	19,7
	Середній	89	31,0	122	38,2	158	51,0
	Низький	77	26,8	59	18,4	91	29,3

Продовження таблиці 5.8

Шкала А	Рівень	Респонденти					
		1-ша група		2-га група		3-тя група	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Загальний показник за шкалою А	Високий	104	36,2	143	44,7	80	25,8
	Середній	102	35,5	108	33,8	149	48,1
	Низький	81	28,2	69	21,5	81	26,1

Аналіз результатів, наведених у таблиці 5.8, засвідчує, що в державних службовців, які щойно заступили на державну службу, і державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років переважає високий рівень (43,9 % та 46,9 % відповідно) спрямованості в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Але в державних службовців із досвідом державної служби понад 10 років переважна більшість має середній рівень (39,4 %) спрямованості в професійному спілкуванні (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Зазначені результати діагностики спрямованості в професійному спілкуванні конкретизуються при ранговому аналізі видів спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців із різним професійним досвідом (див. рис. 5.1.).

Аналіз результатів, поданих на рис. 5.1, засвідчує, що державним службовцям, які щойно заступили на державну службу, притаманною є така поширеність видів спрямованості в професійному спілкуванні: 1-й ранг – альтероцентристська (29,3 %), 2-й ранг – конформна (23,0 %), 3-й ранг – діалогічна (14,6 %), 4-й ранг – індіферентна (12,9 %), 5-й ранг – маніпулятивна (10,5 %), 6-й ранг – авторитарна (9,7 %). Таким чином, у цієї категорії державних службовців на 1-му та 3-му рангових місцях перебувають найбільш конструктивні види спрямованості в професійному спілкуванні: альтероцентристська та діалогічна, а на останніх – 5-му та 6-му рангових місцях – неконструктивні види спрямованості в професійному спілкуванні: маніпулятивна та авторитарна.

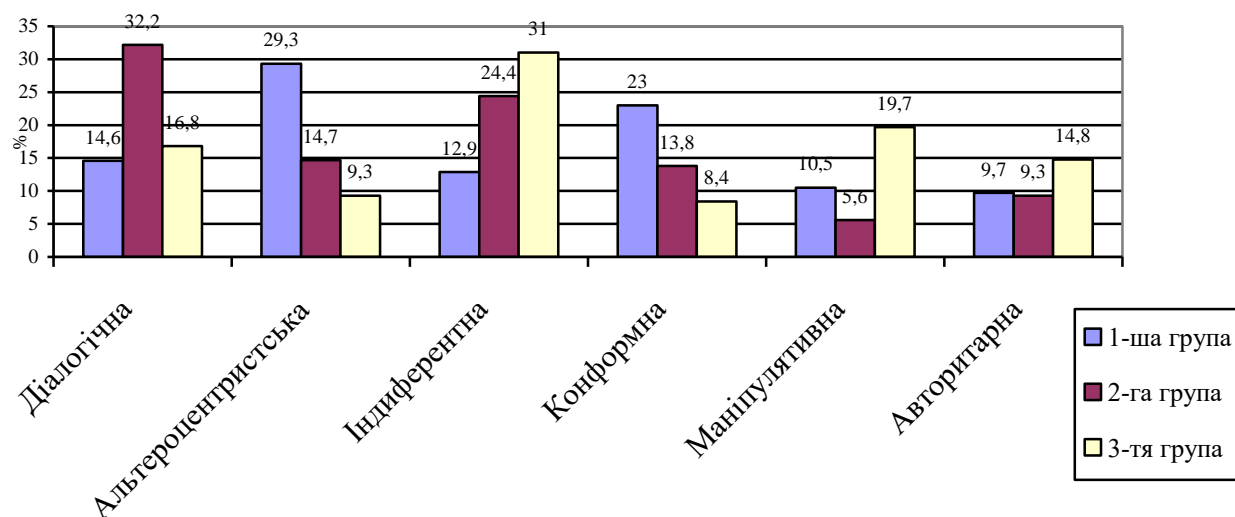


Рис. 5.1. Види спрямованості в професійному спілкуванні як конструкта перцептивно-аналітичного компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним професійним досвідом

У державних службовців із досвідом державної служби до 10 років поширеність видів спрямованості в професійному спілкуванні має таку рангову ієрархію: 1-й ранг – діалогічна (32,2 %), 2-й ранг – індиферентна (24,4 %), 3-й ранг – альтероцентристська (14,7 %), 4-й ранг – конформна (13,7 %), 5-й ранг – авторитарна (9,3 %), 6-й ранг – маніпулятивна (5,6 %). Таким чином, у цієї категорії державних службовців відбуваються зміни домінуючих видів спрямованості в професійному спілкуванні, але, незважаючи на це, на 1-му та 3-му рангових місцях знову перебувають найбільш конструктивні види спрямованості в професійному спілкуванні, а найбільш неконструктивні – займають останні рангові місця.

Для державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років характерним є такий ранговий розподіл видів спрямованості в професійному спілкуванні: 1-й ранг – індиферентна (31,0 %), 2-й ранг – маніпулятивна (19,7 %), 3-й ранг – діалогічна (16,8 %), 4-й ранг – авторитарна (14,8 %), 5-й ранг – альтероцентристська (9,3 %), 6-й ранг – конформна (8,4 %). Таким чином, хоча в цієї категорії державних службовців на 1-му ранговому місці перебуває нейтральна індиферентна спрямованість у професійному спілкуванні, уже на 2-му

та 4-му рангових місцях розміщені неконструктивні види спрямованості в професійному спілкуванні: маніпулятивна та авторитарна, а найбільш конструктивні види спрямованості в професійному спілкуванні – альтероцентристська та діалогічна – на 3-му та 5-му рангових місцях.

У державних службовців, які щойно заступили на державну службу, домінує середній рівень (39,4 %) психологічної грамотності в професійному спілкуванні (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом державної служби до 10 років переважає вже високий рівень (44,4 %) психологічної грамотності в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Серед державних службовців із досвідом державної служби понад 10 років більшість також має високий рівень (49,3 %) психологічної грамотності в професійному спілкуванні (але ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Це означає, що в процесі професійної діяльності державні службовці поступово розширюють базу знань стосовно об'єктивного сприймання та розуміння співрозмовників, особливостей ефективного спілкування з урахуванням різних станів співрозмовників, подолання стереотипів у спілкуванні з колегами та відвідувачами тощо.

Цілком природно, якщо показники психологічної грамотності в професійному спілкуванні як основи формування психологічної компетентності в професійному спілкуванні випереджають показники останньої, але досить нелогічною є ситуація, якщо показники психологічної компетентності в професійному спілкуванні перевищують показники психологічної грамотності в професійному спілкуванні. Саме таку ситуацію ми спостерігаємо під час аналізу результатів шкали А3.

У вперше призначених на посаду чиновників домінує середній рівень (46,3 %) психологічної компетентності в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). У державних службовців із досвідом державної служби до 10 років переважає вже високий

рівень (47,2 %) психологічної компетентності в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Але переважна більшість державних службовців із досвідом державної служби понад 10 років знову демонструють середній рівень (46,8 %) психологічної компетентності в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Це означає, що від початку професійної діяльності до приблизно 10-річного стажу в державних службовців відбувається позитивна динаміка психологічної компетентності в професійному спілкуванні, показники якої, як зазначалося вище, навіть випереджають показники комунікативної обізнаності. Водночас після 10 років професійної діяльності показники психологічної компетентності в професійному спілкуванні державних службовців починають знижуватися, незважаючи на стабільно високі показники психологічної грамотності в професійному спілкуванні. Означену динаміку психологічної компетентності в професійному спілкуванні ми пов'язуємо з одержаними результатами діагностики спрямованості в професійному спілкуванні. Це також відповідає концепції А. О. Деркача та В. Г. Зазикіна, згідно якої на різних етапах розвитку професіоналізму професіоналізм діяльності та професіоналізм особистості можуть домінувати один над одним [103].

У вперше призначених на посаду чиновників домінує високий рівень (42,2 %) акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом державної служби до 10 років також переважає вже високий рівень (43,4 %) акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). А переважна більшість державних службовців із досвідом державної служби понад 10 років мають середній рівень (51,0 %) акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Це означає, що вперше призначені на посаду державні

службовці та державні службовці з досвідом професійної діяльності до 10 років є носіями характеристик суб'єкта ефективного спілкування (чуйність, доброзичливість, толерантність, щирість тощо), але в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років ці характеристики знижуються.

Наочно динаміку показників конструктів перцептивно-аналітичного компонента культури професійного спілкування державних службовців впродовж їх професійної діяльності подано на рис. 5.2.

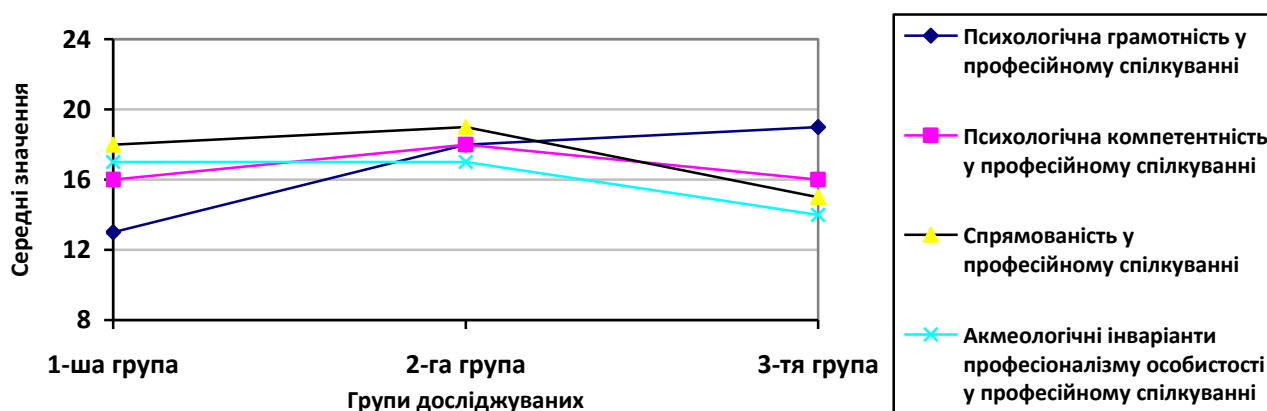


Рис. 5.2. Середні значення показників конструктів перцептивно-аналітичного компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним досвідом професійної діяльності

Інформативним є аналіз кореляційних зв'язків між показниками шкал А1, А2, А3 та А4 (див. табл. 5.9).

Таблиця 5.9

Матриця інтеркореляцій між показниками шкал А1, А2, А3 та А4 методики «Культура професійного спілкування державних службовців»

Шкала	А1	А2	А3	А4
А1	1	-0,17	0,38	0,71
А2		1	0,08	-0,09
А3			1	0,22
А4				1

За кореляцією Пірсона при $n = 917$ на рівні значущості $p < 0,01$ існує кореляційний зв'язок між спрямованістю в професійному спілкуванні та

акмеологічними інваріантами професіоналізму особистості в професійному спілкуванні (0,71), а також між спрямованістю в професійному спілкуванні та психологічною компетентністю у професійному спілкуванні (0,38) як конструктами перцептивно-аналітичного компонента культури професійного спілкування державних службовців. Таким чином, психологічна компетентність у професійному спілкуванні державних службовців визначається не стільки психологічною грамотністю у професійному спілкуванні як основою психологічної компетентності в професійному спілкуванні, скільки спрямованістю в професійному спілкуванні, яка відбиває цінності та мотиви суб'єкта спілкування.

Загальний показник за шкалою «Перцептивно-аналітичний компонент культури професійного спілкування державних службовців» вираховується на підставі усіх вищерозглянутих показників. У вперше призначених на посаду чиновників домінує високий рівень (36,2 %) перцептивно-аналітичного компонента культури професійного спілкування державних службовців (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом державної служби до 10 років також переважає високий рівень (44,7 %) перцептивно-аналітичного компонента культури професійного спілкування державних службовців (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Але переважна більшість державних службовців із досвідом державної служби понад 10 років демонструють уже середній рівень (48,1 %) перцептивно-аналітичного компонента культури професійного спілкування чиновників (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$).

Таким чином, перцептивно-аналітичний компонент культури професійного спілкування державних службовців із різним професійним досвідом характеризується такими особливостями: 1) негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців спрямованості в професійному спілкуванні; 2) позитивною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців психологічної грамотності в професійному спілкуванні;

3) позитивно-негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців показників психологічної компетентності в професійному спілкуванні; 4) негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні; 5) негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців загальних показників за шкалою «Перцептивно-аналітичний компонент культури професійного спілкування державних службовців» [383].

Трансляційно-інформаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців має такі особливості.

У таблиці 5.10 подано результати діагностики конструктів трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним професійним досвідом.

Таблиця 5.10

Рівні конструктів трансляційно-інформаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним професійним досвідом

Шкала Б	Рівень	Респонденти					
		1-ша група		2-га група		3-тя група	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Психологічна спрямованість у професійному спілкуванні	Високий	110	38,4	167	52,2	58	18,7
	Середній	118	41,1	124	38,8	167	52,9
	Низький	59	20,5	29	9,0	51	28,4
Психологічна грамотність у професійному спілкуванні	Високий	44	15,3	124	38,7	156	50,3
	Середній	174	60,6	103	32,2	98	31,6
	Низький	69	24,1	93	29,1	56	18,1
Психологічна компетентність у професійному спілкуванні	Високий	75	26,1	118	36,9	149	48,1
	Середній	139	48,4	105	32,8	107	34,5
	Низький	73	25,5	97	30,3	54	17,4

Продовження таблиці 5.10

Шкала Б	Рівень	Респонденти					
		1-ша група		2-га група		3-тя група	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості	Високий	131	45,6	88	27,5	73	23,5
	Середній	94	32,8	193	60,3	141	45,5
	Низький	62	21,6	39	12,2	96	31,0
Загальний показник за шкалою Б	Високий	71	24,7	123	38,4	103	33,2
	Середній	157	54,7	115	36,0	138	44,5
	Низький	59	20,6	82	25,6	69	22,3

Аналіз результатів, наведених у таблиці 5.10, засвідчує, що в державних службовців, які щойно заступили на державну службу, переважає середній рівень (41,1 %) спрямованості в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Серед державних службовців зі стажем державної служби до 10 років переважна більшість має високий рівень (52,2 %) спрямованості в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Але в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років знову домінує середній рівень (52,9 %) спрямованості в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Ранговий аналіз видів спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців із різним професійним досвідом дозволяє проаналізувати змістові характеристики динаміки спрямованості в професійному спілкуванні, описаної вище (див. рис. 5.3.).

Аналіз результатів, поданих на рисунку 5.3, засвідчує, що державним службовцям, які щойно заступили на державну службу, притаманною є така поширеність видів спрямованості в професійному спілкуванні: 1-й ранг – конформна (27,9 %), 2-й ранг – альтероцентристська (21,3 %), 3-й ранг – діалогічна (17,1 %), 4-й ранг – індіферентна (13,2 %), 5-й ранг – маніпулятивна (11,8 %), 6-й ранг – авторитарна (8,7%). Таким чином, незважаючи на те, що в цієї

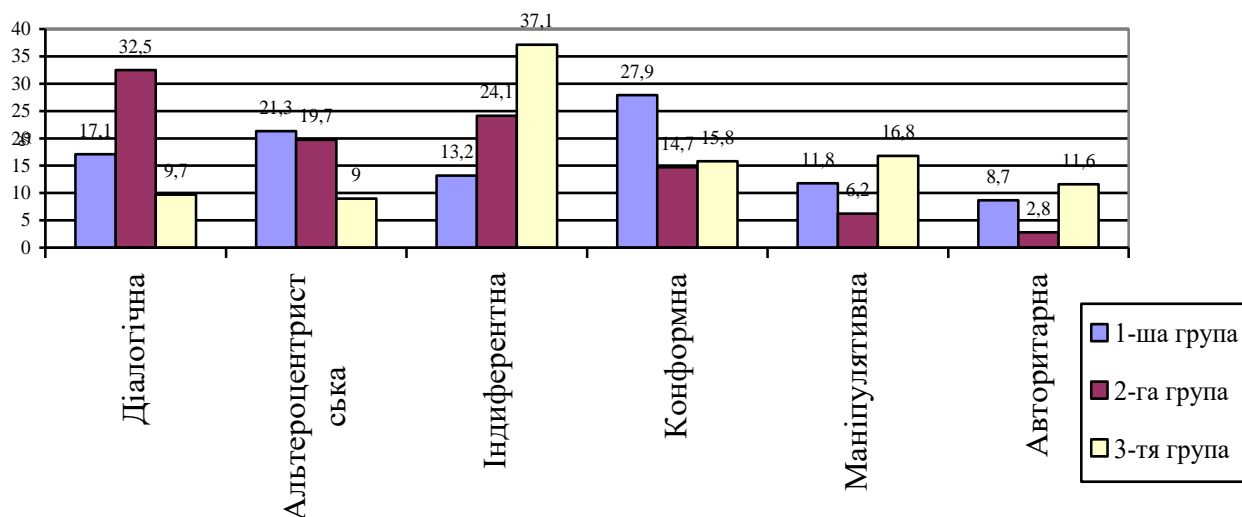


Рис. 5.3. Види спрямованості в професійному спілкуванні як конструкта трансляційно-інформаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним професійним досвідом

категорії державних службовців на 1-му ранговому місці перебуває нейтральна конформна спрямованість у професійному спілкуванні, на 2-му та 3-му рангових місцях перебувають найбільш конструктивні види спрямованості в професійному спілкуванні: альтероцентристська та діалогічна, а на останніх – 5-му та 6-му рангових місцях – неконструктивні види спрямованості в професійному спілкуванні: маніпулятивна та авторитарна.

У державних службовців із досвідом державної служби до 10 років поширеність видів спрямованості в професійному спілкуванні має таку рангову ієрархію: 1-й ранг – діалогічна (32,5 %), 2-й ранг – індиферентна (24,1 %), 3-й ранг – альтероцентристська (19,7 %), 4-й ранг – конформна (14,7 %), 5-й ранг – маніпулятивна (6,2 %), 6-й ранг – авторитарна (2,8 %). Таким чином, у цієї категорії державних службовців на 1-му та 3-му рангових місцях перебувають конструктивні діалогічна та альтероцентристська види спрямованості в професійному спілкуванні, на 2-му та 4-му рангових місцях – нейтральні види спрямованості в професійному спілкуванні – індиферентна та конформна, а найбільш неконструктивні види спрямованості в професійному спілкуванні: маніпулятивна та авторитарна – на останніх рангових місцях. Зазначене

співвідношення видів спрямованості в професійному спілкуванні докорінно змінюється в державних службовців зі стажем діяльності понад 10 років.

Так, для державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років характерним є такий ранговий розподіл видів спрямованості в професійному спілкуванні: 1-й ранг – індиферентна (37,1 %), 2-й ранг – маніпулятивна (16,8 %), 3-й ранг – конформна (15,8 %), 4-й ранг – авторитарна (11,6 %), 5-й ранг – діалогічна (9,7 %), 6-й ранг – альтероцентристська (9,0 %). Таким чином, хоча в цієї категорії державних службовців на 1-му та 3-му рангових місцях перебувають нейтральні індиферентна та конформна види спрямованості в професійному спілкуванні, вже на 2-му та 4-му рангових місцях розташовані неконструктивні види спрямованості в професійному спілкуванні: маніпулятивна та авторитарна, а на останніх – 5-му та 6-му рангових місцях – найбільш конструктивні види спрямованості в професійному спілкуванні: альтероцентристська та діалогічна.

У державних службовців, які щойно заступили на державну службу, домінує середній рівень (60,6 %) психологічної грамотності в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). У державних службовців із досвідом державної служби до 10 років переважає вже високий рівень (38,7 %) психологічної грамотності в професійному спілкуванні (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Серед державних службовців із досвідом державної служби понад 10 років більшість також має високий рівень (50,3 %) психологічної грамотності в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Таким чином, у державних службовців упродовж професійної діяльності відбувається зростання психологічної грамотності в професійному спілкуванні щодо ефективного передавання інформації під час спілкування з одним та кількома реципієнтами: особливостей звертання, уникнення комунікативних бар'єрів, урахування особливостей сприймання інформації «складними» співрозмовниками, публічного виступу тощо.

Показники психологічної компетентності в професійному спілкуванні державних службовців із різним досвідом професійної діяльності є практично

тотожними показникам психологічної грамотності в професійному спілкуванні відповідних груп респондентів. У вперше призначених на посаду чиновників домінує середній рівень (48,4 %) психологічної компетентності в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). У державних службовців із досвідом державної служби до 10 років переважає вже високий рівень (36,9 %) психологічної компетентності в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Переважна більшість державних службовців із досвідом державної служби понад 10 років також демонструють високий рівень (48,1 %) психологічної компетентності в професійному спілкуванні (але ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Отже, державні службовці впродовж професійної діяльності вдосконалюють як власну психологічну грамотність у професійному спілкуванні, так і психологічну компетентність у професійному спілкуванні, тобто усвідомлено застосовують одержані знання з ефективної комунікації на практиці.

У вперше призначених на посаду чиновників домінує високий рівень (45,6 %) акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом державної служби до 10 років переважає середній рівень (60,3 %) акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Більшість державних службовців із досвідом державної служби понад 10 років також мають середній рівень (45,5 %) акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні (але ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Отже, вперше призначені на посаду державні службовці мають більш потужний особистісний потенціал суб'єктів ефективного спілкування (психологічний такт, зацікавленість у спілкуванні, відкритість, комунікативна активність, комунікативна гнучкість тощо), ніж державні службовці з досвідом

професійної діяльності до 10 років та державні службовці з досвідом професійної діяльності понад 10 років.

Наочно динаміку показників конструктів трансляційно-інформаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців упродовж їх професійної діяльності подано на рис. 5.4.

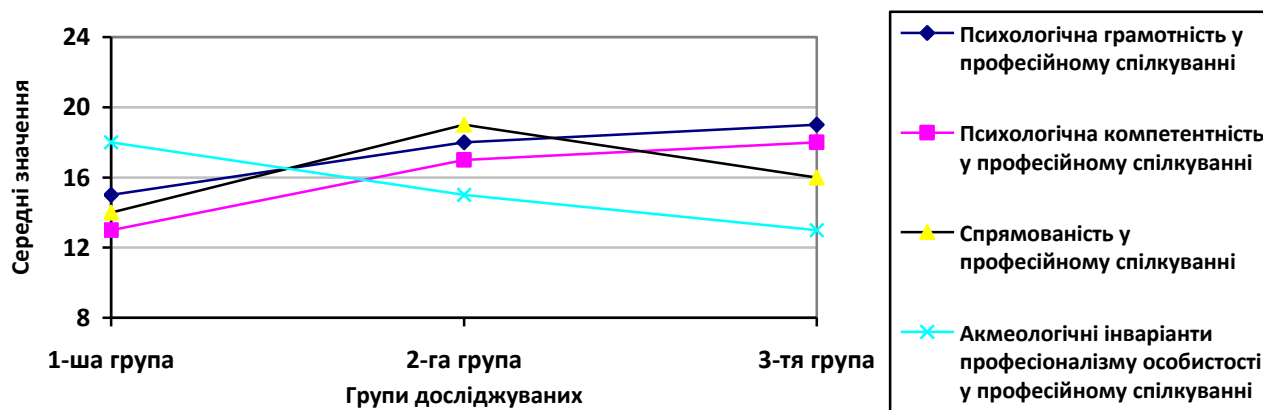


Рис. 5.4. Середні значення показників конструктивів трансляційно-інформаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним досвідом професійної діяльності

Інформативним є аналіз кореляційних зв'язків між показниками шкал Б1, Б2, Б3 та Б4 (див. табл. 5.11).

Таблиця 5.11

Матриця інтеркореляцій між показниками шкал Б1, Б2, Б3 та Б4 методики «Культура професійного спілкування державних службовців»

Шкала	Б1	Б2	Б3	Б4
Б1	1	0,05	0,06	0,008
Б2		1	0,75	0,009
Б3			1	0,01
Б4				1

За кореляцією Пірсона при $n = 917$ на рівні значущості $p < 0,01$ існує сильний кореляційний зв'язок між психологічною грамотністю в професійному спілкуванні та психологічною компетентністю в професійному спілкуванні (0,75). Отже, зростання психологічної компетентності в професійному спілкуванні як

конструкта трансляційно-інформаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців обов'язково супроводжується розвитком їх психологічної грамотності в професійному спілкуванні.

Загальний показник за шкалою «Трансляційно-інформаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців» вираховується на основі всіх вищерозглянутих показників. У вперше призначених на посаду чиновників домінує середній рівень (54,7 %) трансляційно-інформаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). У державних службовців із досвідом державної служби до 10 років переважає високий рівень (38,4 %) трансляційно-інформаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Але переважна більшість державних службовців із досвідом державної служби понад 10 років знову демонструють середній рівень (44,5 %) трансляційно-інформаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$).

Таким чином, трансляційно-інформаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців із різним професійним досвідом характеризується такими особливостями: 1) позитивно-негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців спрямованості в професійному спілкуванні; 2) позитивною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців психологічної грамотності в професійному спілкуванні; 3) позитивною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців показників психологічної компетентності в професійному спілкуванні; 4) негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні; 5) позитивно-негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців загальних показників за шкалою

«Трансляційно-інформаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців» [383].

Управлінсько-координаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців із різним професійним досвідом має такі особливості (див. табл. 5.12).

Таблиця 5.12

Рівні конструктивів управлінсько-координаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним професійним досвідом

Шкала В	Рівень	Респонденти					
		1-ша група		2-га група		3-тя група	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Спрямованість у професійному спілкуванні	Високий	94	32,7	89	27,8	68	21,9
	Середній	139	48,5	135	42,2	88	28,4
	Низький	54	18,8	96	30,0	154	49,7
Психологічна грамотність у професійному спілкуванні	Високий	75	26,1	119	37,2	152	49,0
	Середній	114	39,7	106	33,2	97	31,3
	Низький	98	34,2	95	29,6	61	19,7
Психологічна компетентність у професійному спілкуванні	Високий	68	23,7	97	30,3	98	31,6
	Середній	108	37,6	146	46,6	169	54,5
	Низький	111	38,7	77	24,1	53	17,1
Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості	Високий	79	27,5	106	33,1	75	24,2
	Середній	147	51,2	120	37,5	149	48,1
	Низький	61	21,3	94	29,4	86	27,7
Загальний показник за шкалою В	Високий	88	30,7	112	35,0	91	29,4
	Середній	126	43,9	119	37,2	123	39,7
	Низький	73	25,4	89	27,8	96	30,9

Аналіз результатів, поданих у таблиці 5.12, засвідчує, що в державних службовців, які щойно заступили на державну службу, переважає середній рівень

(48,5 %) спрямованості в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). У державних службовців із досвідом державної служби до 10 років також переважає середній рівень (42,2 %) спрямованості в професійному спілкуванні (але ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років домінує низький рівень (49,7 %) спрямованості в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$).

Ранговий аналіз видів спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців із різним професійним досвідом дозволяє проаналізувати змістові характеристики динаміки спрямованості в професійному спілкуванні, описаної вище (див. рис. 5.5).

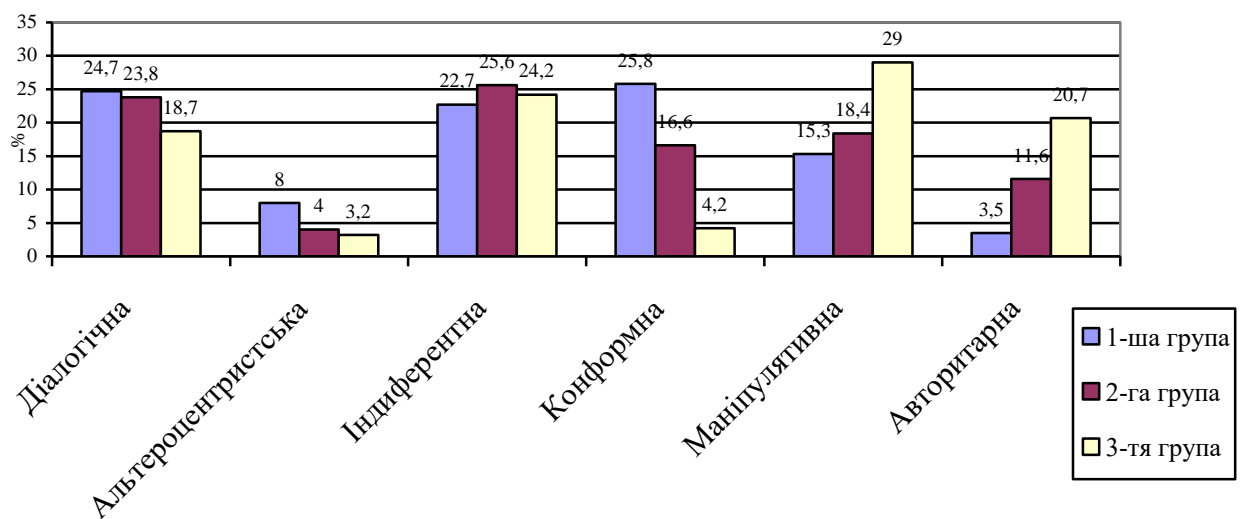


Рис. 5.5. Види спрямованості в професійному спілкуванні як конструкта управлінсько-координаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним професійним досвідом

Аналіз результатів, поданих на рис. 5.5, засвідчує, що державним службовцям, які щойно заступили на державну службу, притаманною є така поширеність видів спрямованості в професійному спілкуванні: 1-й ранг – конформна (25,8 %), 2-й ранг – діалогічна (24,7 %), 3-й ранг – індиферентна (22,7 %), 4-й ранг – маніпулятивна (15,3 %), 5-й ранг – альтероцентристська (8,0 %), 6-й ранг

– авторитарна (3,5 %). Таким чином, незважаючи на те, що в цієї категорії державних службовців на 1-му та 3-му рангових місцях перебувають нейтральні конформна та індиферентна спрямованість у професійному спілкуванні, на 2-му ранговому місці – найбільш конструктивна діалогічна спрямованість у професійному спілкуванні. Це означає, що більшість вперше призначених на посаду державних службовців при керуванні процесом спілкування орієнтовані насамперед на збереження гарних стосунків з іншими суб'єктами спілкування навіть на шкоду власним цілям та інтересам.

У державних службовців із досвідом державної служби до 10 років поширеність видів спрямованості в професійному спілкуванні має таку рангову ієрархію: 1-й ранг – індиферентна (25,6 %), 2-й ранг – діалогічна (23,8 %), 3-й ранг – маніпулятивна (18,4 %), 4-й ранг – конформна (16,6 %), 5-й ранг – авторитарна (11,6 %), 6-й ранг – альтероцентристська (4,0 %). Таким чином, у цієї категорії державних службовців на 1-му ранговому місці перебуває нейтральна індиферентна спрямованість у професійному спілкуванні, на 2-му ранговому місці – конструктивна діалогічна спрямованість у професійному спілкуванні, але 3-тє рангове місце займає неконструктивна маніпулятивна спрямованість у професійному спілкуванні. Наявність в державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років на першому місці індиферентної спрямованості свідчить, що суб'єктність чиновників у професійному спілкуванні підпорядкована їх діловим інтересам та цілям професійної діяльності.

Для державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років характерним є такий ранговий розподіл видів спрямованості в професійному спілкуванні: 1-й ранг – маніпулятивна (29,0 %), 2-й ранг – індиферентна (24,2 %), 3-й ранг – авторитарна (20,7 %), 4-й ранг – діалогічна (18,7 %), 5-й ранг – конформна (4,2 %), 6-й ранг – альтероцентристська (3,2 %). Таким чином, у цієї категорії державних службовців на 1-му та 3-му рангових місцях перебувають неконструктивні види спрямованості в професійному спілкуванні: маніпулятивна та авторитарна, на 2-му ранговому місці – нейтральна індиферентна спрямованість у професійному спілкуванні, конструктивні ж види спрямованості

в професійному спілкуванні: альтероцентристська та діалогічна займають лише 4-те та 6-те рангові місця. Тобто державні службовці із досвідом професійної діяльності понад 10 років, керуючи процесом спілкування, ставляться до партнера як до засобу, об'єкта своїх маніпуляцій.

У державних службовців, які щойно заступили на державну службу, домінує середній рівень (39,7 %) психологічної грамотності в професійному спілкуванні (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом державної служби до 10 років переважає вже високий рівень (37,2 %) психологічної грамотності в професійному спілкуванні (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Серед державних службовців із досвідом державної служби понад 10 років більшість також має високий рівень (37,2 %) психологічної грамотності в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Таким чином, у державних службовців упродовж їх професійної діяльності відбувається зростання показників психологічної грамотності в професійному спілкуванні щодо організації ефективної взаємодії з іншими суб'єктами спілкування, визначення комунікативних функцій та впливу на розподіл комунікативних завдань, корекції неуспішної комунікації тощо.

У вперше призначених на посаду чиновників домінує низький рівень (38,7 %) психологічної компетентності в професійному спілкуванні (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом державної служби до 10 років переважає вже середній рівень (46,6 %) психологічної компетентності в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Переважна більшість державних службовців із досвідом державної служби понад 10 років також демонструють середній рівень (54,5 %) психологічної компетентності в професійному спілкуванні (але ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Означені розбіжності між показниками психологічної грамотності в професійному спілкуванні та

психологічної компетентності в професійному спілкуванні вказують на те, що державні службовці не застосовують повною мірою свої теоретичні знання ефективного професійного спілкування в реальних ситуаціях комунікації.

У державних службовців із різним досвідом професійної діяльності домінує середній рівень (51,2 %; 37,5 % та 48,1 % відповідно) акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні, проте ці відмінності зафіксовано на різних рівнях статистичної значущості. Так, у вперше призначених на посаду державних службовців статистичні відмінності переваги середнього рівня над високим та низьким зафіксовано за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$, у державних службовців із досвідом державної служби до 10 років дані відмінності не є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$, а в державних службовців із досвідом державної служби понад 10 років статистичні відмінності зафіксовано за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$. Отже, державні службовці із різним досвідом професійної діяльності мають приблизно однаковий рівень таких характеристик суб'єктів спілкування, як справедливість, безконфліктність, рішучість, розважливність тощо, що визначають якісні особливості їх комунікації.

Наочно динаміку показників конструктів управлінсько-координаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців упродовж їх професійної діяльності подано на рис. 5.6.

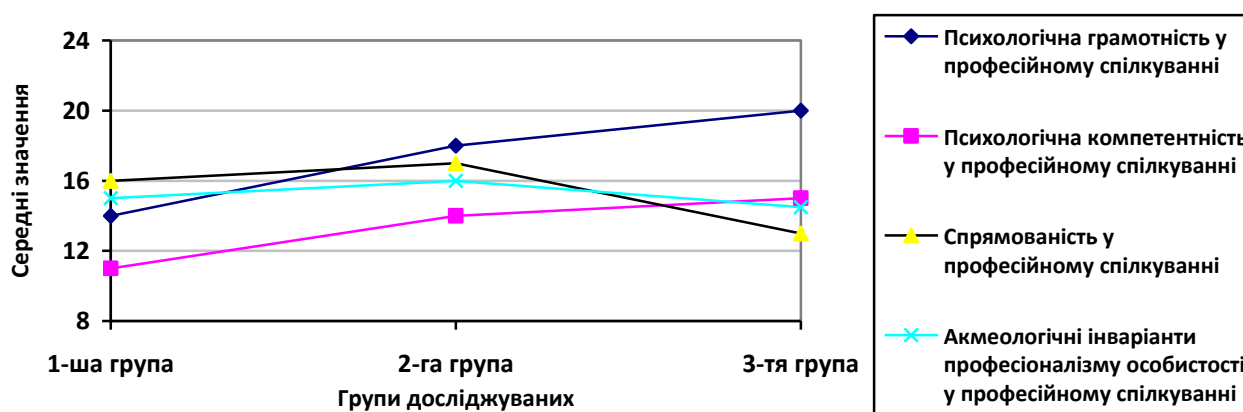


Рис. 5.6. Середні значення показників конструктів управлінсько-координаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним досвідом професійної діяльності

Інформативним є аналіз кореляційних зв'язків між показниками шкал В1, В2, В3 та В4 (див. табл. 5.13).

Таблиця 5.13

**Матриця інтеркореляцій між показниками шкал В1, В2, В3 та В4 методики
«Культура професійного спілкування державних службовців»**

Шкала	В1	В2	В3	В4
В1	1	0,007	0,09	0,14
В2		1	0,61	0,003
В3			1	0,05
В4				1

За кореляцією Пірсона при $n = 917$ на рівні значущості $p < 0,01$ існує сильний кореляційний зв'язок між психологічною грамотністю в професійному спілкуванні та психологічною компетентністю в професійному спілкуванні (0,61), а також слабкий кореляційний зв'язок між спрямованістю в професійному спілкуванні та акмеологічними інваріантами професіоналізму особистості в професійному спілкуванні (0,14). Отже, психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт управлінсько-координаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців визначається їх психологічною грамотністю в професійному спілкуванні, а зміни показників спрямованості в професійному спілкуванні супроводжуються змінами показників акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

Загальний показник за шкалою «Управлінсько-координаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців» вираховується на підставі всіх вищерозглянутих показників. У державних службовців із різним досвідом професійної діяльності домінує середній рівень (43,9 %; 37,2 % та 39,7 % відповідно) управлінсько-координаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців, проте ці відмінності не є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$ для всіх груп респондентів.

Таким чином, управлінсько-координаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців із різним професійним досвідом характеризується: 1) негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців спрямованості в професійному спілкуванні; 2) позитивною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців психологічної грамотності в професійному спілкуванні; 3) позитивною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців показників психологічної компетентності в професійному спілкуванні; 4) відносно стабільними показниками в процесі професійної діяльності державних службовців акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні; 5) відносно стабільними в процесі професійної діяльності державних службовців загальними показниками за шкалою «Управлінсько-координаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців» [383].

Особистісно-професійний саморозвиток як функціональний компонент культури професійного спілкування державних службовців має такі особливості.

У таблиці 5.14 подано результати діагностики конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним професійним досвідом.

Таблиця 5.14

Рівні конструктів особистісно-професійного саморозвитку як компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним професійним досвідом

Шкала Г	Рівень	Респонденти					
		1-ша група		2-га група		3-тя група	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Спрямованість у професійному спілкуванні	Високий	137	47,7	119	37,2	37	11,9
	Середній	99	34,5	124	38,8	127	41,0
	Низький	51	17,8	77	23,9	146	47,1

Продовження таблиці 5.14

Шкала Г	Рівень	Респонденти					
		1-ша група		2-га група		3-тя група	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Психологічна грамотність у професійному спілкуванні	Високий	88	30,7	75	23,4	95	30,6
	Середній	146	50,9	174	54,4	137	44,2
	Низький	53	18,4	71	22,2	78	25,2
Психологічна компетентність у професійному спілкуванні	Високий	84	29,2	105	32,8	62	20,0
	Середній	154	53,7	142	44,4	116	37,4
	Низький	49	17,1	73	22,8	132	42,6
Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості	Високий	103	35,9	101	31,6	89	28,7
	Середній	151	52,6	177	55,3	98	31,6
	Низький	33	11,5	42	13,1	123	39,7
Загальний показник за шкалою Г	Високий	112	39,0	102	31,9	65	21,0
	Середній	135	47,1	156	48,8	117	37,7
	Низький	40	13,9	62	19,3	128	41,3

Аналіз результатів, наведених у таблиці 5.14, засвідчує, що в державних службовців, які щойно заступили на державну службу, переважає високий рівень (47,7 %) спрямованості в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). У державних службовців із досвідом державної служби до 10 років переважає середній рівень (38,8 %) спрямованості в професійному спілкуванні (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). А в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років домінує низький рівень (47,1 %) спрямованості в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Ранговий аналіз видів спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців із різним професійним досвідом дозволяє проаналізувати змістові характеристики динаміки спрямованості в професійному спілкуванні, описаної вище (див. рис. 5.7).

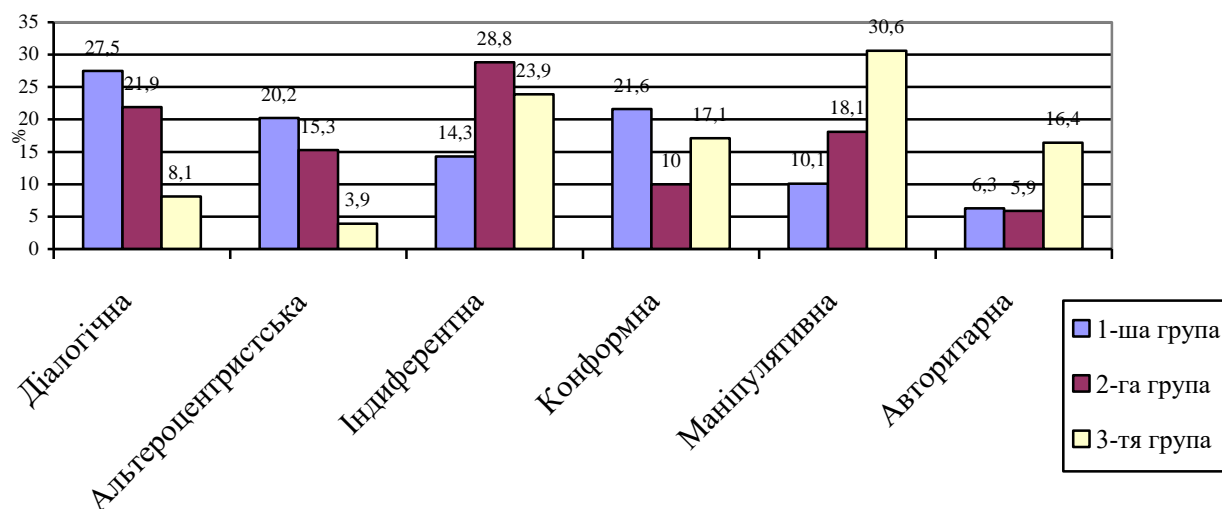


Рис. 5.7. Види спрямованості в професійному спілкуванні як конструкта особистісно-професійного саморозвитку як компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним професійним досвідом

Аналіз даних, презентованих на рис. 5.7, засвідчує, що вперше призначеним на посаду чиновникам притаманною є така поширеність видів спрямованості в професійному спілкуванні: 1-й ранг – діалогічна (27,5 %), 2-й ранг – конформна (21,6 %), 3-й ранг – альтероцентристська (20,2 %), 4-й ранг – індиферентна (14,3 %), 5-й ранг – маніпулятивна (10,1 %), 6-й ранг – авторитарна (6,3 %). Таким чином, у цієї категорії державних службовців на 1-му та 3-му рангових місцях перебувають конструктивні види спрямованості в професійному спілкуванні: діалогічна та альтероцентристська, а на 2-му та 4-му рангових місцях – нейтральні: конформна й індиферентна спрямованості в професійному спілкуванні.

У державних службовців із досвідом державної служби до 10 років поширеність видів спрямованості в професійному спілкуванні має таку рангову ієрархію: 1-й ранг – індиферентна (28,8 %), 2-й ранг – діалогічна (21,9 %), 3-й ранг – маніпулятивна (18,1 %), 4-й ранг – альтероцентристська (15,3 %), 5-й ранг – конформна (10,0 %), 6-й ранг – авторитарна (5,9 %). Таким чином, у цієї категорії державних службовців на 1-му ранговому місці перебуває нейтральна індиферентна спрямованість у професійному спілкуванні, на 2-му ранговому місці

– конструктивна діалогічна спрямованість у професійному спілкуванні, а 3-тє рангове місце займає неконструктивна маніпулятивна спрямованість у професійному спілкуванні.

Для державних службовців зі стажем професійної діяльності понад 10 років характерним є наступний ранговий розподіл видів спрямованості в професійному спілкуванні: 1-й ранг – маніпулятивна (30,6 %), 2-й ранг – індиферентна (23,9 %), 3-й ранг – конформна (17,1 %), 4-й ранг – авторитарна (16,4 %), 5-й ранг – діалогічна (8,1 %), 6-й ранг – альтероцентристська (3,9 %). Таким чином, у цієї категорії державних службовців на 1-му ранговому місці перебуває неконструктивна маніпулятивна спрямованість у професійному спілкуванні, на 2-му ранговому місці – нейтральна індиферентна спрямованість у професійному спілкуванні, конструктивні ж види спрямованості в професійному спілкуванні: альтероцентристська та діалогічна займають лише 5-те та 6-те рангові місця.

У державних службовців із різним досвідом професійної діяльності домінує середній рівень (50,9 %; 54,4 % та 44,2 % відповідно) психологічної грамотності в професійному спілкуванні, проте ці відмінності зафіксовано на різних рівнях статистичної значущості. Так, у вперше призначених на посаду державних службовців та в державних службовців із досвідом державної служби до 10 років статистичні відмінності переваги середнього рівня над високим та низьким зафіксовано за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$, а в державних службовців із досвідом державної служби понад 10 років домінування середнього рівня над високим та низьким є статистично незначущим за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$. Враховуючи, що психологічна грамотність у професійному спілкуванні як складова інших функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців характеризується позитивною динамікою впродовж професійної діяльності чиновників, відсутність подібної динаміки показників психологічної грамотності в професійному спілкуванні як конструкта особистісно-професійного саморозвитку культури професійного спілкування державних службовців ми пояснюємо не представленістю в програмах підготовки / перепідготовки та

підвищення кваліфікації державних службовців інформації за подібною тематикою.

У вперше призначених на посаду чиновників домінує середній рівень (53,7 %) психологічної компетентності в професійному спілкуванні (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). У державних службовців із досвідом державної служби до 10 років також переважає середній рівень (44,4 %) психологічної компетентності в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Проте переважна більшість державних службовців із досвідом державної служби понад 10 років демонструють низький рівень (42,6 %) психологічної компетентності в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Це означає, що державні службовці не усвідомлюють потреби особистісно-професійного розвитку в сфері професійного спілкування, не володіють технологіями вдосконалення власної психологічної компетентності в професійному спілкуванні.

У вперше призначених на посаду чиновників та державних службовців із досвідом державної служби до 10 років домінує середній рівень (52,6 % та 55,3 % відповідно) акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). У державних службовців із досвідом державної служби понад 10 років переважає низький рівень (39,7 %) акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні (хоча ці відмінності є статистично незначущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$). Таким чином, у державних службовців у процесі професійної діяльності істотно зменшуються характеристики, що складають особистісне підґрунтя розвитку культури професійного спілкування: самокритичність, відповідальність, допитливість, самостійність, рефлексивність тощо.

Наочно динаміку показників конструктів особистісно-професійного саморозвитку як компонента культури професійного спілкування державних службовців упродовж їх професійної діяльності подано на рис. 5.8.

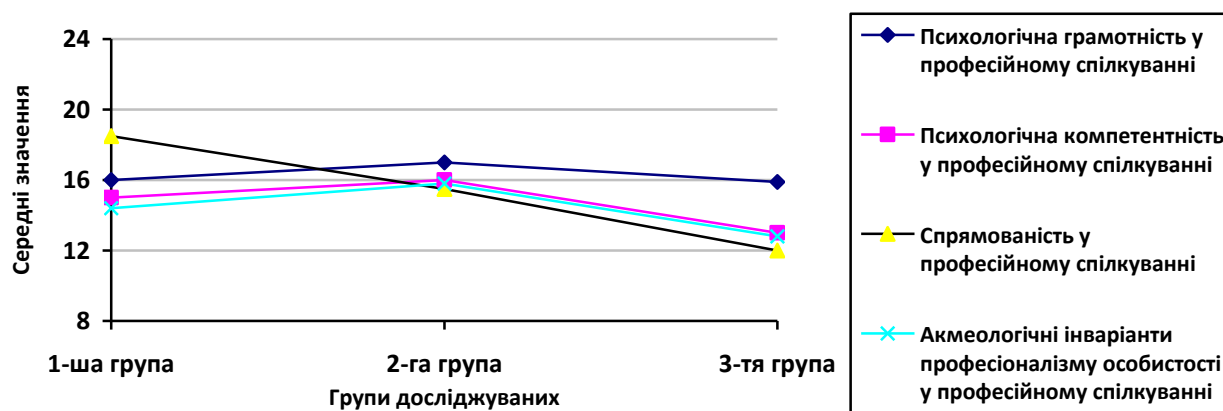


Рис. 5.8. Середні значення показників конструктивних особистісно-професійного саморозвитку як компонента культури професійного спілкування державних службовців із різним досвідом професійної діяльності

Інформативним є аналіз кореляційних зв'язків між показниками шкал Г1, Г2, Г3 та Г4 (див. табл. 5.15).

Таблиця 5.15

Матриця інтеркореляцій між показниками шкал Г1, Г2, Г3 та Г4 методики «Культура професійного спілкування державних службовців»

Шкала	Г1	Г2	Г3	Г4
Г1	1	0,008	0,07	0,05
Г2		1	0,11	0,09
Г3			1	0,69
Г4				1

За кореляцією Пірсона при $n = 917$ на рівні значущості $p < 0,01$ існує сильний кореляційний зв'язок між психологічною компетентністю в професійному спілкуванні та акмеологічними інваріантами професіоналізму особистості в професійному спілкуванні (0,69). Отже, зміни показників психологічної компетентності в професійному спілкуванні як конструкта особистісно-професійного саморозвитку як компонента культури професійного

спілкування державних службовців передбачають зміни показників акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкта аналогічного компонента культури професійного спілкування державних службовців.

Загальний показник за шкалою «Особистісно-професійний саморозвиток як компонент культури професійного спілкування державних службовців» вираховується на підставі всіх вищерозглянутих показників. У вперше прийнятих на державну службу чиновників та державних службовців із досвідом державної служби до 10 років домінує середній рівень (47,1 % та 48,8 % відповідно) особистісно-професійного саморозвитку як компонента культури професійного спілкування державних службовців (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,01$). Переважна більшість державних службовців із досвідом державної служби понад 10 років демонструють низький рівень (41,3 %) особистісно-професійного саморозвитку як компонента культури професійного спілкування державних службовців (ці відмінності є статистично значущими за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$).

Таким чином, особистісно-професійний саморозвиток як компонент культури професійного спілкування державних службовців із різним професійним досвідом характеризується такими особливостями: 1) негативною динамікою впродовж професійної діяльності державних службовців спрямованості в професійному спілкуванні; 2) відносно стабільними впродовж професійної діяльності державних службовців показниками психологічної грамотності в професійному спілкуванні; 3) негативною динамікою впродовж професійної діяльності державних службовців показників психологічної компетентності в професійному спілкуванні; 4) негативною динамікою впродовж професійної діяльності державних службовців акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні; 5) негативною динамікою впродовж професійної діяльності державних службовців загальних показників за шкалою «Особистісно-професійний саморозвиток як компонент культури професійного спілкування державних службовців» [383].

Наочно динаміку середніх значень показників функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців із різним досвідом професійної діяльності подано на рис. 5.9.

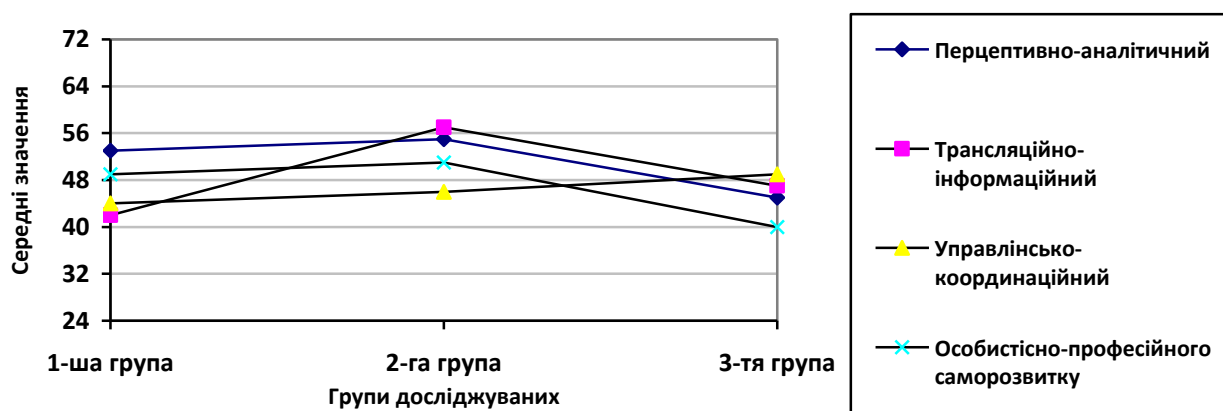


Рис. 5.9. Середні значення показників функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців із різним досвідом професійної діяльності

Порівняння середніх значень показників спрямованості в професійному спілкуванні як конструкта різних функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців (див. рис. 5.2, 5.4, 5.6, 5.8) засвідчує їх переважно негативну динаміку впродовж усієї професійної діяльності чиновників.

Порівняння середніх значень показників психологічної грамотності в професійному спілкуванні як конструкта різних функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців (див. рис. 5.2, 5.4, 5.6, 5.8) засвідчує їх переважно позитивну динаміку впродовж усієї професійної діяльності чиновників.

Порівняння середніх значень показників психологічної компетентності в професійному спілкуванні як конструкта різних функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців (див. рис. 5.2, 5.4, 5.6, 5.8) доводить їх як позитивну, так і негативну динаміку в процесі професіогенезу державних службовців.

Порівняння середніх значень показників акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкта різних

функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців (див. рис. 5.2, 5.4, 5.6, 5.8) засвідчує їх переважно негативну динаміку впродовж усієї професійної діяльності чиновників.

Психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт різних функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців фактично виконує функцію об'єктивації культури професійного спілкування державних службовців. У трансляційно-інформаційному та управлінсько-координаційному компонентах (як більш усвідомлюваних суб'єктом спілкування) культури професійного спілкування державних службовців психологічна компетентність у професійному спілкуванні корелює з психологічною грамотністю в професійному спілкуванні.

У перцептивно-аналітичному компоненті та компоненті особистісно-професійного саморозвитку (як менш усвідомлюваних суб'єктом спілкування) психологічна компетентність у професійному спілкуванні корелює зі спрямованістю в професійному спілкуванні та акмеологічними інваріантами професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

Описані особливості динаміки конструктів та функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців у процесі їх професійної діяльності ми назвали *«комунікативним вигоранням державного службовця»*, під яким ми розуміємо регресивні зміни функціональних компонентів культури професійного спілкування державного службовця впродовж його професіогенезу, зумовлені мотиваційним виснаженням та деформаціями професійно-значущих якостей суб'єкта спілкування при збереженні в нього системи знань з теорії професійної комунікації та як негативній, так і позитивній динаміці здатності до імплементації цих знань у професійне спілкування. Тобто опанування фахівцем певних комунікативних технологій і технік (публічно виступати, вести засідання, ставити запитання, будувати рапорт і т. ін.) нівелюється негативними змінами в мотиваційній та особистісній сферах [381]. Комунікативне вигорання є інваріантом професійного вигорання у фахівців соціономічної сфери діяльності, але визначення його

актуальності для інших «комунікативних» професій потребує проведення окремих досліджень.

Комунікативне вигорання державних службовців свідчить про виникнення дисбалансу між зовнішньою та внутрішньою сторонами культури професійного спілкування та пов'язано з депотенціалізацією екстеріоризації як механізму її розвитку впродовж професійної діяльності державних службовців. У державних службовців, для яких є характерним комунікативне вигорання, психологічна компетентність в професійному спілкуванні в кращому випадку базується лише на психологічній грамотності в професійному спілкуванні (трансляційно-інформаційний та управлінсько-координаційний компоненти), а в гіршому – втрачає свої показники разом із конструктивною спрямованістю в професійному спілкуванні та акмеологічними інваріантами професіоналізму особистості в професійному спілкуванні (перцептивно-аналітичний компонент та компонент особистісно-професійного саморозвитку).

Отже, констатувальний експеримент із вивчення змісту, динаміки та функціонально-структурних особливостей культури професійного спілкування державних службовців дозволив визначити такі *закономірності* розвитку культури професійного спілкування державних службовців:

- 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 в 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.

Ці закономірності пов'язані не зі спонтанним розвитком культури професійного спілкування державних службовців, адже на законодавчому рівні регламентовано, що всі чиновники регулярно проходять підготовку / перепідготовку та / або підвищення кваліфікації. Нагадаємо, що проблеми комунікації державних службовців відображено в змісті програм, за якими здійснюється підготовка / перепідготовка та підвищення кваліфікації державних службовців. Означені закономірності відображають орієнтованість програм різних форм підготовки / перепідготовки та підвищення кваліфікації, а також самоосвіти державних службовців саме на опанування останніми знань щодо ефективної професійної комунікації та відсутністю цілеспрямованого комплексного розвитку всіх конструктів усіх функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців.

Результати констатувального експерименту з вивчення особливостей культури професійного спілкування державних службовців із різним професійним досвідом дозволили нам конкретизувати завдання з розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапах підготовки та підвищення кваліфікації відповідно до їх потреб (див. табл. 5.16, 5.17).

Таблиця 5.16

Завдання з розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки

Суб'єкти підготовки / перепідготовки	Функціональні компоненти культури професійного спілкування державних службовців			
	Перцептивно-аналітичний	Трансляційно-інформаційний	Управлінсько-координаційний	Особистісно-професійного саморозвитку
Навчання за професійними програмами вперше призначених на посаду державних службовців	- Розвиток психологічної грамотності в професійному спілкуванні державних службовців. - Розвиток психологічної компетентності в професійному спілкуванні державних службовців			
	-	Розвиток діалогічної та альтеро-центристської спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців.	-	
	-		Розвиток акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні державних службовців.	

Так, для вперше призначених на посаду чиновників найбільш актуальним є розвиток трансляційно-інформаційного, управлінсько-координаційного та особистісно-професійного саморозвитку компонентів, для державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років – розвиток управлінсько-координаційного компонента та компонента особистісно-професійного саморозвитку, а для державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років – розвиток перцептивно-аналітичного, управлінсько-координаційного та особистісно-професійного саморозвитку як компонентів культури професійного спілкування державних службовців.

Таблиця 5.17

Завдання з розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації

Суб'єкти підвищення кваліфікації	Функціональні компоненти культури професійного спілкування державних службовців			
	Перцептивно-аналітичний	Трансляційно-інформаційний	Управлінсько-координативний	Особистісно-професійного саморозвитку
Державні службовці з досвідом професійної діяльності до 10 років	-	- Розвиток акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні державних службовців.		
	-	- Розвиток діалогічної та альтероцентристської спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців. - Розвиток психологічної компетентності в професійному спілкуванні державних службовців.		
	-	-	- Розвиток психологічної грамотності в професійному спілкуванні державних службовців.	
Державні службовці з досвідом професійної діяльності понад 10 років	- Розвиток акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні державних службовців. - Розвиток діалогічної та альтероцентристської спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців.			
	- Розвиток психологічної компетентності в професійному спілкуванні держслужбовців.	-	- Розвиток психологічної компетентності в професійному спілкуванні державних службовців.	

Продовження таблиці 5.17

Суб'єкти підвищення кваліфікації	Функціональні компоненти культури професійного спілкування державних службовців			
	Перцептивно-аналітичний	Інформаційно-інформаційний	Управлінсько-координативний	Особистісно-професійного саморозвитку
Державні службовці з досвідом професійної діяльності понад 10 років	–	–	–	– Розвиток психологічної грамотності в професійному спілкуванні державних службовців.

Таким чином, на основі вищевикладеного можна зробити такі висновки. По-перше, розроблена, стандартизована та застосована комплексна методика «Культура професійного спілкування державних службовців» спрямована на вивчення актуальних рівнів розвитку конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, узагальнення показників яких дозволяє визначити рівень розвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців та загальний рівень розвитку культури професійного спілкування державних службовців. По-друге, комплексна методика «Культура професійного спілкування державних службовців» дозволяє диференційовано визначити особливості психологічної грамотності в професійному спілкуванні та психологічної компетентності в професійному спілкуванні як конструкти функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців. По-третє, спільна інтервальна шкала показників конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців спрощує кількісний та якісний аналіз їх динаміки та взаємозв'язків, що є підґрунтям для визначення закономірностей розвитку культури професійного спілкування державних

службовців. По-четверте, компактність методики «Культура професійного спілкування державних службовців» порівняно з комплектом психодіагностичних методик, які можуть використовуватися для вивчення культури професійного спілкування державних службовців, оптимізує часові витрати на її проведення та обумовлює можливість її застосування для оцінювання ефективності програми формування експерименту. По-п'яте, вивчення змісту та динаміки функціонально-структурних складових культури професійного спілкування державних службовців на основі застосування методики «Культура професійного спілкування державних службовців» дозволило визначити закономірності розвитку культури професійного спілкування державних службовців та конкретизувати завдання щодо розвитку досліджуваного явища на різних етапах їх безперервної освіти. По-шосте, методика «Культура професійного спілкування державних службовців» має додаткові, не використані у дослідженні діагностичні можливості, наприклад, диференційовано проаналізувати особливості культури професійного спілкування державних службовців із колегами та відвідувачами або з колегами, які є рівними за професійним статусом, та керівником.

Висновки до розділу 5

1. Методологічною основою розроблення методики діагностики культури професійного спілкування державних службовців є діяльнісно-акмеологічний підхід та метод конкретних ситуацій. Методика являє собою підбірку різних ситуацій професійного спілкування державних службовців, розподілених на 4 блоки відповідно до функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців. У кожному блоці представлені ситуації, що відображають досвід спілкування державних службовців як із колегами, так і з відвідувачами. Кожна ситуація ділового спілкування оцінюється досліджуваним за трьома напрямками, які відбивають конструкти культури професійного спілкування державних. Спрямованість у професійному спілкуванні державних службовців оцінюється в методиці за такими видами спрямованості, виділеними

С. Л. Братченко: діалогічною, авторитарною, маніпулятивною, альтероцентристською, індиферентною, конформною. Психологічна грамотність у професійному спілкуванні та психологічна компетентність у професійному спілкуванні державних службовців в методиці оцінюється за наявністю відповідних комунікативних знань та вмінь: соціально-перцептивних і рефлексивно-емпатійних, вербальних та невербальних, прогностичних і стратегічних, візуально-презентативних й етикетних та інших умінь. Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні в методиці представлені певними особистісними характеристиками, притаманність яких досліджуваній самооцінює в тій чи іншій ситуації професійного спілкування.

2. Перцептивно-аналітичний компонент культури професійного спілкування державних службовців із різним професійним досвідом характеризується такими особливостями: 1) негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців спрямованості в професійному спілкуванні; 2) позитивною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців психологічної грамотності в професійному спілкуванні; 3) позитивно-негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців показників психологічної компетентності в професійному спілкуванні; 4) негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні; 5) негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців загальних показників за шкалою «Перцептивно-аналітичний компонент культури професійного спілкування державних службовців».

3. Трансляційно-інформаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців із різним професійним досвідом характеризується такими особливостями: 1) позитивно-негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців спрямованості в професійному спілкуванні; 2) позитивною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців психологічної грамотності в професійному

спілкуванні; 3) позитивною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців показників психологічної компетентності в професійному спілкуванні; 4) негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні; 5) позитивно-негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців загальних показників за шкалою «Трансляційно-інформаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців».

4. Управлінсько-координаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців із різним професійним досвідом характеризується такими особливостями: 1) негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців спрямованості в професійному спілкуванні; 2) позитивною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців психологічної грамотності в професійному спілкуванні; 3) позитивною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців показників психологічної компетентності в професійному спілкуванні; 4) відносно стабільними показниками в процесі професійної діяльності державних службовців акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні; 5) відносно стабільними в процесі професійної діяльності державних службовців загальними показниками за шкалою «Управлінсько-координаційний компонент культури професійного спілкування державних службовців».

5. Особистісно-професійний саморозвиток як компонент культури професійного спілкування державних службовців із різним професійним досвідом характеризується такими особливостями: 1) негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців спрямованості в професійному спілкуванні; 2) відносно стабільними в процесі професійної діяльності державних службовців показниками психологічної грамотності в професійному спілкуванні; 3) негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців показників психологічної компетентності в професійному спілкуванні;

4) негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні; 5) негативною динамікою в процесі професійної діяльності державних службовців загальних показників за шкалою «Особистісно-професійний саморозвиток як компонент культури професійного спілкування державних службовців».

6. Комуникативне вигорання державного службовця – це регресивні зміни функціональних компонентів культури професійного спілкування державного службовця впродовж його професіогенезу, зумовлені мотиваційним виснаженням та деформаціями професійно-значущих якостей суб'єкта спілкування при збереженні в нього системи знань з теорії професійної комунікації та як негативній, так і позитивній динаміці здатності до імплементації цих знань у професійне спілкування.

7. Закономірностями розвитку культури професійного спілкування державних службовців є такі: 1) за відсутності цілеспрямованого 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 в 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.

7. Зниження впродовж професійної діяльності державних службовців показників рефлексивності як професійно-значущої якості та компетентності рефлексування власної професійної комунікативної діяльності свідчить про 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 в державних службовців у процесі їх професійної діяльності.

РОЗДІЛ 6.

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ НА РІЗНИХ ЕТАПАХ БЕЗПЕРЕВНОЇ ОСВІТИ

У шостому розділі дисертаційного дослідження 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.

6.1. Технологія розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти

6.1.1 Форми та методи технології розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти

Результати констатувального експерименту активізували проблему розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти. Відповідно до висновків підрозділу 3.1 нашої дисертації, комплексне розв'язання складних психологічних завдань потребує створення технології як науково-обґрунтованої системи дій, операцій та процедур [168].

Розвивальний компонент технології розвитку культури професійного спілкування державних службовців базується на таких гіпотезах формульованої частини експериментального дослідження, визначених на основі концепції розвитку культури професійного спілкування державних службовців та результатів його констатувальної частини: 1) розвивальний компонент технології реалізується через програми, які окремо розроблені для кожного етапу безперервної освіти та мають власні завдання щодо розвитку конструктивних та функціональних компонентів культури професійного спілкування державних

службовців: 1.1) на етапі допрофесійної підготовки, етапі здобуття вищої освіти та етапі інформальної освіти розвиток функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців відбувається через послідовний розвиток їх конструктів; 1.2) на етапах підготовки / перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців більш ефективним (в плані зменшення часових витрат для досягнення максимального результату) є розвиток конкретних конструктів відповідних функціональних компонентів культури професійного спілкування; 2) тренінг-семінар як форма розвитку культури професійного спілкування державних службовців дозволяє забезпечити реалізацію комплексу психологічних умов розвитку конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців; 3) визначені послідовність спільних для всіх програм розвивального компонента технології етапів та структура заняття актуалізують екстеріоризацію як механізм розвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців; 4) актуалізація рефлексії як механізму розвитку конструктів функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців забезпечується змістом вправ першого заняття кожного етапу програм розвитку культури професійного спілкування державних службовців; 5) результативність розвитку культури професійного спілкування державних службовців забезпечується використанням методів та технік, відповідних завданням розвитку культури професійного спілкування державних службовців на різних етапах безперервної освіти та особливостям суб'єктів розвитку культури професійного спілкування; 6) послідовна реалізація всіх завдань із розвитку культури професійного спілкування державних службовців на попередніх етапах безперервної освіти запобігає комунікативному вигоранню державних службовців на етапі підвищення кваліфікації.

У відповідності з висунутими гіпотезами були визначені наступні завдання формуальної частини експериментального дослідження: 1) розробити програми розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти на етапах: дошкільної освіти, позашкільної освіти, вищої

освіти, підготовки / перепідготовки державних службовців, підвищення кваліфікації (державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років та державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років); 2) апробувати програми розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти; 3) проаналізувати ефективність програм розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти.

Розвиток культури професійного спілкування державних службовців (майбутніх державних службовців) у системі безперервної освіти вимагає застосування досить різноманітного арсеналу форм та методів розвивальної роботи, адже суб'єкти освітнього процесу суттєво різняться за своїми віковими, професійними та іншими особливостями.

Вікові особливості суб'єктів освітнього процесу, а також наявність / відсутність у останніх досвіду професійної комунікації визначають вертикальність / горизонтальність трансмісії розвитку культури професійного спілкування державних службовців. Наприклад, розвиток культури професійно-орієнтованого спілкування в дошкільників та здобувачів загальної освіти, які фактично не мають досвіду професійної комунікації, передбачає застосування вертикальних трансмісій. А самоосвіта державних службовців з метою розвитку культури професійного спілкування базується на горизонтальних трансмісіях. Зазначимо, що для більшості етапів безперервної освіти державних службовців характерним є застосування і вертикальних, і горизонтальних трансмісій, але їх співвідношення значно різниться. Так, при здобутті освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» вертикальні трансмісії розвитку культури професійно-орієнтованого спілкування державних службовців домінують над горизонтальними трансмісіями, а при розвитку культури професійного спілкування в державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років – горизонтальні над вертикальними.

У свою чергу, вертикальність / горизонтальність трансмісії та специфіка завдань із розвитку культури професійного спілкування державних службовців на

різних етапах безперервної освіти зумовлюють вибір форм розвитку культури професійного спілкування державних службовців. Враховуючи, що спілкування є соціально обумовленим явищем, яке виникає та реалізується лише в людському суспільстві, розвиток культури професійного спілкування державних службовців вимагає застосування переважно групових форм роботи. Активне соціально-психологічне навчання в групі дає можливість відтворювати особливості професійного спілкування державних службовців у спеціально створених умовах. Водночас на певних етапах безперервної освіти розвиток культури професійного спілкування державних службовців реалізується через індивідуальні форми роботи, зокрема це стосується навчально-адаптаційної діяльності державних службовців та стажування.

Формою групової роботи з розвитку в дошкільників культури професійно-орієнтованого спілкування державних службовців є екскурсія в державну установу, в ході якої діти знайомляться з особливостями професійної діяльності державних службовців. Дуже важливо, щоб при цьому екскурсанти стали свідками високих стандартів спілкування чиновників, адже саме побачене та почуте вони перенесуть у сюжетно-рольову гру як ще одну форму розвитку культури професійно-орієнтованого спілкування.

На наступних етапах безперервної освіти груповою формою роботи, яка дозволяє якнайповніше забезпечити розвиток структурних компонентів культури професійного спілкування, на нашу думку, є тренінг-семінар, теоретичні основи якого розроблені Л. М. Мітіною [244]. Сама назва свідчить, що ця форма роботи є інтеграційною для традиційного семінарського зайняття та тренінгу. Завдяки цьому в ході тренінгу-семінару вирішуються різноманітні завдання: 1) отримання психологічних знань, поглядів різних психологічних шкіл на особистість, процес взаємодії людей, способи ефективного спілкування; 2) формування зовні виражених умінь і навичок спілкування: в парній комунікації, у складі групи, при ініціюванні контакту, при активному слуханні і т. п.; 3) адекватне сприймання себе та інших в ситуаціях спілкування; 4) корекція комунікативних установок; 5) розвиток і корекція особистості, її глибинних утворень, вирішення

особистісних екзистенціальних проблем тощо. Отже, перше завдання тренінгу-семінару спрямоване на розвиток у фахівців психологічної грамотності в професійному спілкуванні, друге та третє завдання – на підвищення в суб'єктів професійного спілкування психологічної компетентності, четверте – на розвиток конструктивної спрямованості в професійному спілкуванні, а п'яте завдання – на оптимізацію акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні. Таким чином, тренінг-семінар дозволяє цілеспрямовано розвивати всі конструкти функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців.

Беззаперечним є взаємозв'язок означених завдань, адже, як зазначає А. А. Деркач, випереджальний розвиток однієї з підсистем (професіоналізм діяльності та професіоналізм особистості) буде обов'язково стимулювати розвиток іншої. Наприклад, інтенсивний розвиток професійних навичок і вмінь буде гальмуватися, якщо від його рівня будуть відставати відповідні йому психологічні професійно важливі якості, що забезпечують формування відповідних умінь. Тому розвиток професійно важливих якостей дозволить засвоїти нові вміння або підвищити ефективність вже існуючих. Так буде тривати до тих пір, поки не настане їх рівнева відповідність, обумовлена високими критеріями професіоналізму [104].

Різноманітність завдань та форм розвитку культури професійного спілкування державних службовців на різних етапах безперервної освіти (як і інші завдання, які реалізуються в безперервній освіті) вимагає, за висловом В. М. Кухаренка, більш досконалих навчаючих технологій, контролюючих засобів і високої кваліфікації викладача [199]. Зупинимось детальніше на методичних особливостях програм розвитку культури професійного спілкування державних службовців на різних етапах безперервної освіти.

Основними методами розв'язання завдань із розвитку культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на дошкільному етапі безперервної освіти є спостереження за соціономічною діяльністю

державних службовців, наслідування зразків спілкування та поведінки державних службовців та моделювання ситуацій професійної діяльності чиновників.

Форма тренінгу-семінару як основна форма розвитку культури професійного спілкування державних службовців на наступних етапах безперервної освіти дозволяє використовувати практично усі методи активного впливу [144]: групові дискусії, ігрові методи (ситуаційно-рольові, дидактичні, творчі, організаційно-діяльнісні, імітаційні ігри), case-study, презентації (індивідуальні та колективні), колективне малювання тощо, застосування кожного з яких, безумовно, має свої як переваги, так і ризики.

Враховуючи, що тренінг-семінар складається з двох компонентів (тренінгу та семінару), друга складова зумовлює необхідність включення до його методів міні-лекцій та інструктажів.

Як засвідчує практика [390, 410], унікальною функцією доносити до учасників тренінгу-семінару важливі ідеї в метафоричній формі володіють притчі. На потужному метафоричному потенціалі базується застосування в корекційно-розвивальній роботі Мак-карт, серед численних різновидів яких «Oh-Cards», «Persona» та інші спрямовані безпосередньо на оптимізацію характеристик особистості як суб'єкта спілкування.

На рис. 6.1. подано форми та методи розвитку певних конструктивних функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти.

Не менш важливим за форми та методи роботи з розвитку культури професійного спілкування державних службовців є зміст цієї роботи, який повинен оперативіно відображати зміни та потреби сучасного динамічного суспільства, а також новітні здобутки науки. Наприклад, сьогодні серед різних тем, опанування яких зумовлює розвиток культури професійного спілкування державних службовців, з'явилися теми, актуальність яких на сьогодні ще шість років тому ніхто не міг навіть прогнозувати: «Особливості спілкування з учасниками бойових дій» або «Особливості спілкування з внутрішньо переміщеними особами» і т. п.

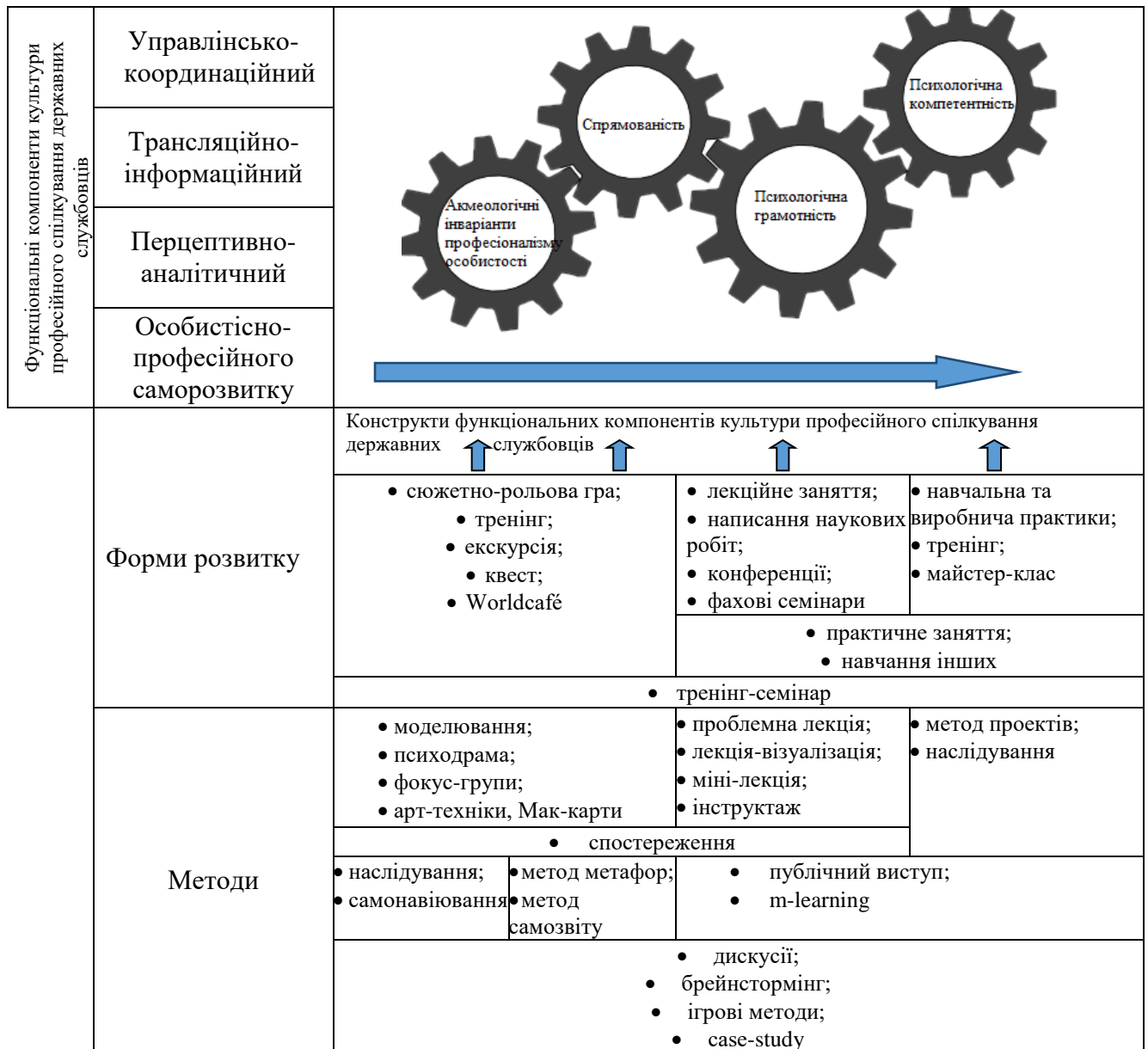


Рис. 6.1. Форми та методи розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти

Що стосується досягнень науки, то безумовно корисним для державних службовців у контексті розвитку культури професійного спілкування є, наприклад, опанування технік NLP або формування здатності протидіяти деструктивним інформаційно-психологічним технікам тощо.

На основі вищевикладеного можна зробити такі висновки. По-перше, розвиток культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти вимагає широкого арсеналу форм та методів розвивальної роботи. По-друге, форми розвивальної роботи повинні забезпечувати можливість реалізації всіх завдань із розвитку культури професійного спілкування державних

службовців на конкретному етапі безперервної освіти. По-третє, методи та техніки розвивальної роботи повинні відповідати специфіці розвитку конкретних конструктивних функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців та віковим особливостям суб'єктів освітнього процесу. По-четверте, зміст програм розвитку культури професійного спілкування державних службовців повинен регулярно оновлюватися з метою відображення в ньому актуальних суспільних проблем та наукових здобутків.

6.1.2. Організаційні та змістово-процесуальні засади розвитку культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти

Організаційні та змістово-процесуальні засади професійно-орієнтованої роботи з дошкільниками з елементами формування культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти (дошкільна освіта). Мета програми: формування культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти (дошкільна освіта).

Завдання програми: 1) знайомство з соціономічними аспектами професії державного службовця; 2) формування позитивного ставлення до професії державного службовця; 3) формування уявлень про високі стандарти культури спілкування державних службовців; 4) формування акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійно-орієнтованому спілкуванні майбутніх державних службовців.

Критерії добору до експериментальної групи. До роботи в експериментальній групі залучаються діти старшого дошкільного віку.

Етапи програми. Програма складається з двох етапів: 1) екскурсії до державної установи, під час якої дошкільники знайомляться з особливостями соціономічної діяльності державних службовців та високими стандартами їх культури професійного спілкування; 2) цілеспрямовано організованої серії

сюжетно-рольових ігор, моделюючих ситуації професійного спілкування державних службовців із відвідувачами.

Організація занять. Екскурсія тривалістю 1–1,5 години проводиться як разовий захід, до якого залучаються всі діти з експериментальної групи. Сюжетно-рольова гра з моделюванням ситуацій професійного спілкування державних службовців цілеспрямовано організовується щоденно впродовж першого тижня після проведення екскурсії та з подальшою регулярністю раз на тиждень впродовж наступних 8 тижнів.

Структура занять із моделювання ситуацій професійного спілкування державних службовців у сюжетно-рольовій грі: 1) попарне залучення дітей дошкільного віку до процесу гри; 2) основна частина, яка складається з виконання дитиною спочатку ролі державного службовця, а потім – ролі відвідувача; 3) обговорення учасниками гри позитивних та негативних моментів професійного спілкування «державних службовців», які знайшли відображення у грі.

Питання для обговорення:

- Чи сподобалося тобі «на прийомі» в державного службовця?
- Що саме сподобалося «на прийомі» в державного службовця?
- Що саме не сподобалося «на прийомі» в державного службовця?
- Чи виправив ти недоліки «прийому», коли сам став «державним службовцем»?
- Яких помилок, на твою думку, допустився під час прийому ти сам?
- Що в «професійній діяльності» державних службовців тобі подобається найбільше?
- Що з «професійної діяльності» державних службовців у тебе виходить найкраще?

Критерії ефективності програми: відтворення високих стандартів культури професійного спілкування державних службовців (доброзичливість, тактовність, безконфліктність і т. п.) дошкільниками в сюжетно-рольовій грі, організація дошкільниками за власною ініціативою сюжетно-рольової гри, відтворюючої процес прийняття державними службовцями відвідувачів.

Наводимо основні змістові позиції програми з профорієнтаційної роботи з дошкільниками з елементами формування культури професійно-орієнтованого спілкування державних службовців.

Екскурсія до державної установи передбачає не лише ознайомлення дошкільників із соціономічними аспектами професійної діяльності державних службовців, але й формування уявлень про високі стандарти культури спілкування державних службовців, що вимагає забезпечення інтерактивних можливостей екскурсії. Вдалою, з точки зору поєднання інформативності, інтерактивності, технологічності та особистісної значущості, є екскурсія дітей старшого дошкільного віку до Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП), під час відвідування якого дошкільники можуть отримати «паспорти» та відчутти себе повноцінними клієнтами даної установи. З метою запобігання формуванню в дошкільників професійних гендерних стереотипів бажано, щоб під час екскурсії діти отримали досвід взаємодії з державними службовцями як жіночої, так і чоловічої статі. Зазначимо, що державна установа та зміст екскурсії можуть змінюватися за умови дотримання перерахованих вище вимог.

План інтерактивної екскурсії до ЦНАП:

- 1) ознайомлення дошкільників із роботою відділів державної установи (спостереження за процедурою прийому відвідувачів);
- 2) «реєстрація» учасників екскурсії в електронній черзі на прийом;
- 3) очікування учасниками екскурсії прийому з відстежуванням своєї черги на екрані монітора;
- 4) індивідуальний «прийом» учасників екскурсії фахівцями:
 - надання учасником екскурсії даних про себе фахівцю на прийомі;
 - «фотографування» учасника екскурсії на «паспорт»;
 - «здача» учасником екскурсії відбитків пальців;
 - постановка учасником екскурсії підпису;
 - виготовлення фахівцем «паспорту»;
 - вручення учаснику екскурсії «паспорту».

З метою формування відповідального ставлення до паспорта як документа та не перебільшування можливостей виданого «документа» дошкільникам слід роз'яснити, що виданий «документ» можна обміняти на закордонний паспорт, для чого слід звернутися разом з батьками до ЦНАП.

Сюжетно-рольова гра, моделююча процес прийняття державними службовцями відвідувачів, організовується в групі дошкільного закладу не пізніше наступного дня після екскурсії.

Матеріали: цупкий папір розміром А5 (зігнути навпіл), олівці, клей, магнітна дошка для малювання, дитячий ноутбук, іграшковий фотоапарат, коробочка невеликого розміру – пристрій для «взяття відбитків пальців».

При цілеспрямованій організації сюжетно-рольової гри тренер (вихователь, психолог) запрошує попарно дітей до обладнаного «робочого місця» та пропонує по черзі побути «державним службовцем» та «відвідувачем». «Прийом» реалізується за тим самим алгоритмом, що і в державній установі. Але в сам процес гри ведучий не втручається. Після завершення гри відбувається її обговорення за зазначеними вище питаннями. Після цього ведучий запрошує до гри іншу пару. Поєднання дітей у парах повинно постійно змінюватися.

Ще більшу цінність має сюжетно-рольова гра «Прийом у державній установі», яка організовується дошкільниками самостійно. Для цього «обладнання» для гри повинно бути доступним для використання дітьми впродовж усього часу перебування в дошкільному закладі. Втручання ведучого допускається лише в організаційних моментах гри, наприклад, при визначенні черговості користування дітьми «обладнанням».

Організаційні та змістово-процесуальні засади розвитку культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти (позашкільна освіта). Мета програми: розвиток культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти (позашкільна освіта).

Завдання програми: 1) розвиток акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійно-орієнтованому спілкуванні майбутніх державних

службовців; 2) розвиток діалогічної та альтероцентристської спрямованості в професійно-орієнтованому спілкуванні майбутніх державних службовців; 3) формування психологічної грамотності в професійно-орієнтованому спілкуванні майбутніх державних службовців.

Критерії добору до експериментальної групи. До роботи в експериментальній групі залучаються школярі раннього юнацького віку.

Етапи програми. Програма є складовою профорієнтаційної програми із залучення молоді до державної служби і складається з чотирьох етапів: 1) етап розвитку конструктив особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців; 2) етап розвитку конструктив перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців; 3) етап розвитку конструктив трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців; 4) етап розвитку конструктив управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців.

Організація занять. Заняття у формі тренінгу-семінару тривалістю 1,5–2 години кожне з максимальною періодичністю – раз на тиждень. Кількість занять – 10. У тренінгу-семінарі беруть участь учні старших класів у кількості 12–16 осіб.

Структура занять: 1) процедура вітання; 2) вправи з розвитку акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійно-орієнтованому спілкуванні майбутніх державних службовців; 3) вправи з розвитку діалогічної та альтероцентристської спрямованості в професійно-орієнтованому спілкуванні майбутніх державних службовців; 4) вправи з формування психологічної грамотності в професійно-орієнтованому спілкуванні майбутніх державних службовців; 5) домашнє завдання; 6) обговорення заняття; 7) процедура прощання.

Стандартні питання для обговорення кожного заняття:

- Які думки та почуття супроводжували Вас під час заняття?
- Що було для Вас найважливішим?
- Чого Ви хотіли досягти під час заняття?
- Чи вдалося це?
- Чи вдоволені Ви процесом своєї взаємодії з оточуючими?
- Як, на Вашу думку, можна досягнути кращого результату?
- Що сподобалося?
- Що не сподобалося?
- Що хотілося б змінити?

Критерії ефективності програми: зростання показників акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійно-орієнтованому спілкуванні майбутніх державних службовців, діалогічної та альтероцентристської спрямованості в професійно-орієнтованому спілкуванні майбутніх державних службовців та психологічної грамотності в професійно-орієнтованому спілкуванні майбутніх державних службовців як конструктів функціональних компонентів культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців.

Враховуючи, що програми розвитку культури професійного спілкування державних службовців на допрофесійному етапі (позашкільна освіта), етапі підготовки / перепідготовки державних службовців (здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» та навчання вперше призначених на посаду державних службовців за професійними програмами), а також етапі підвищення кваліфікації державних службовців (із досвідом професійної діяльності до 10 років та досвідом професійної діяльності понад 10 років) мають як відмінні, так і спільні завдання, нами розроблена комплексна програма, розрахована на розвиток усіх конструктів усіх функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців [411]. Відповідно, тренеру при роботі за цією програмою буде потрібно вилучити з неї вправи, які не відповідають завданням конкретної програми розвитку культури професійного спілкування державних

службовців на певному етапі безперервної освіти. При відборі вправ із загальної програми до її скороченого варіанта слід враховувати наявність внутрішнього зв'язку між певними вправами в межах одного заняття та зовнішнього зв'язку між певними вправами в межах занять одного етапу.

6.1.3. Організаційні та змістово-процесуальні засади розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки

Організаційні та змістово-процесуальні засади розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки (здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр»). *Мета програми:* розвиток культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки державних службовців (здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр»).

Завдання програми: 1) розвиток акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні державних службовців; 2) розвиток діалогічної та альтероцентристської спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців; 3) розвиток психологічної грамотності в професійному спілкуванні державних службовців; 4) інтеграція акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні державних службовців, спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців, психологічної грамотності в професійному спілкуванні державних службовців у психологічну компетентність у професійному спілкуванні державних службовців.

Критерії добору до експериментальної групи. До роботи в експериментальній групі залучаються здобувачі освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування».

Етапи програми. Програма є складовою професійної підготовки здобувачі освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування» і складається з чотирьох етапів: 1) етап розвитку конструктивів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента

культури професійного спілкування державних службовців; 2) етап розвитку конструктив перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців; 3) етап розвитку конструктив трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців; 4) етап розвитку конструктив управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців.

Організація занять. Заняття у формі тренінгу-семінару тривалістю 1,5–2 години кожне з максимальною періодичністю – раз на тиждень. Кількість занять – 16. У тренінгу-семінарі беруть участь здобувачі освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування» в кількості 12–16 осіб.

Структура занять: 1) процедура вітання; 2) вправи з розвитку акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні державних службовців; 3) вправи з розвитку діалогічної та альтероцентристської спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців; 4) вправи з розвитку психологічної грамотності в професійному спілкуванні державних службовців; 5) вправи з розвитку психологічної компетентності в професійному спілкуванні державних службовців; 6) домашнє завдання; 7) обговорення заняття; 8) процедура прощання.

Стандартні питання для обговорення кожного заняття є ідентичними з питаннями для обговорення, які містяться в програмі розвитку культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти (позашкільна освіта).

Критерії ефективності програми: зростання показників акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні державних службовців, діалогічної та альтероцентристської спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців, психологічної грамотності в професійному спілкуванні державних службовців та психологічної компетентності в

професійному спілкуванні державних службовців як конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців.

Організаційні та змістово-процесуальні засади розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки (навчання вперше призначених на посаду державних службовців за професійними програмами). Мета програми: розвиток культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки державних службовців (навчання вперше призначених на посаду державних службовців за професійними програмами).

Завдання програми: 1) розвиток акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкта управлінсько-координаційного та особистісно-професійного саморозвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців; 2) розвиток діалогічної та альтероцентристської спрямованості як конструкта трансляційно-інформаційного та управлінсько-координаційного функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців; 3) розвиток психологічної грамотності в професійному спілкуванні державних службовців як конструкта всіх функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців; 4) розвиток психологічної компетентності в професійному спілкуванні державних службовців як конструкта всіх функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців.

Критерії добору до експериментальної групи. До роботи в експериментальній групі залучаються вперше призначені на посаду державні службовці, які проходять навчання за професійними програмами.

Етапи програми. Програма є складовою навчання за професійними програмами вперше призначених на посаду державних службовців і складається з чотирьох етапів: 1) етап розвитку конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців; 2) етап розвитку конструктів перцептивно-

аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців; 3) етап розвитку конструктів трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців; 4) етап розвитку конструктів управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців.

Організація занять. Заняття у формі тренінгу-семінару тривалістю 1,5–2 години кожне з максимальною періодичністю – раз на тиждень. Кількість занять – 10. У тренінгу-семінарі беруть участь вперше призначені на посаду державні службовці, які проходять навчання за професійними програмами, у кількості 12–16 осіб.

Структура занять: 1) процедура вітання; 2) вправи з розвитку акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні державних службовців; 3) вправи з розвитку діалогічної та альтероцентристської спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців; 4) вправи з розвитку психологічної грамотності в професійному спілкуванні державних службовців; 5) вправи з розвитку психологічної компетентності в професійному спілкуванні державних службовців; 6) домашнє завдання; 7) обговорення заняття; 8) процедура прощання.

Стандартні питання для обговорення кожного заняття є ідентичними з питаннями для обговорення, які містяться у програмі розвитку культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти (позашкільна освіта).

Критерії ефективності програми: зростання показників акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкта управлінсько-координаційного та особистісно-професійного саморозвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, діалогічної та альтероцентристської спрямованості як конструкта трансляційно-інформаційного та управлінсько-координаційного функціональних компонентів культури професійного спілкування державних

службовців, психологічної грамотності в професійному спілкуванні державних службовців як конструкта всіх функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, розвиток психологічної компетентності в професійному спілкуванні державних службовців як конструкта всіх функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців.

6.1.4. Організаційні та змістово-процесуальні засади розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації

Організаційні та змістово-процесуальні засади розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації (державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років). Мета програми: розвиток культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації державних службовців (із досвідом професійної діяльності до 10 років).

Завдання програми: 1) розвиток акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні державних службовців як конструкта трансляційно-інформаційного, управлінсько-координаційного та особистісно-професійного саморозвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців; 2) розвиток діалогічної та альтероцентристської спрямованості як конструкта управлінсько-координаційного та особистісно-професійного саморозвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців; 3) розвиток психологічної грамотності в професійному спілкуванні державних службовців як конструкта особистісно-професійного саморозвитку функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців; 4) розвиток психологічної компетентності як конструкта управлінсько-координаційного та особистісно-професійного саморозвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців.

Критерії добору до експериментальної групи. До роботи в експериментальній групі залучаються державні службовці з досвідом професійної діяльності до 10 років.

Етапи програми. Програма є складовою підвищення кваліфікації державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років: 1) етап розвитку конструктив особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців; 2) етап розвитку конструктив перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців; 3) етап розвитку конструктив трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців; 4) етап розвитку конструктив управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців.

Організація занять. Заняття у формі тренінгу-семінару тривалістю 1,5–2 години кожне з максимальною періодичністю – раз на тиждень. Кількість занять – 8. У тренінгу-семінарі беруть участь державні службовці з досвідом професійної діяльності до 10 років у кількості 12–16 осіб.

Структура занять: 1) процедура вітання; 2) вправи з розвитку акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні державних службовців; 3) вправи з розвитку діалогічної та альтероцентристської спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців; 4) вправи з розвитку психологічної грамотності в професійному спілкуванні державних службовців; 5) вправи з розвитку психологічної компетентності в професійному спілкуванні державних службовців; 6) домашнє завдання; 7) обговорення заняття; 8) процедура прощання.

Стандартні питання для обговорення кожного заняття є ідентичними з питаннями для обговорення, які містяться в програмі розвитку культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти (позашкільна освіта).

Критерії ефективності програми: зростання показників акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні державних службовців як конструкта трансляційно-інформаційного, управлінсько-координаційного та особистісно-професійного саморозвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, діалогічної та альтероцентристської спрямованості як конструкта управлінсько-координаційного та особистісно-професійного саморозвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, психологічної грамотності в професійному спілкуванні державних службовців як конструкта особистісно-професійного саморозвитку функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців, психологічної компетентності як конструкта управлінсько-координаційного та особистісно-професійного саморозвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців.

Організаційні та змістово-процесуальні засади розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації (державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років). *Мета програми:* розвиток культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації державних службовців (із досвідом професійної діяльності понад 10 років).

Завдання програми: 1) розвиток акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні державних службовців як конструкта всіх функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців; 2) розвиток діалогічної та альтероцентристської спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців як конструкта всіх функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців; 3) розвиток психологічної грамотності як конструкта особистісно-професійного саморозвитку функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців; 4) розвиток психологічної компетентності як конструкта перцептивно-аналітичного, управлінсько-координаційного та

особистісно-професійного саморозвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців.

Критерії добору до експериментальної групи. До роботи в експериментальній групі залучаються державні службовці з досвідом професійної діяльності понад 10 років.

Етапи програми. Програма є складовою підвищення кваліфікації державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років: 1) етап розвитку конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців; 2) етап розвитку конструктів перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців; 3) етап розвитку конструктів трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців; 4) етап розвитку конструктів управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців.

Організація занять. Заняття у формі тренінгу-семінару тривалістю 1,5–2 години кожне з максимальною періодичністю – раз на тиждень. Кількість занять – 10. У тренінгу-семінарі беруть участь державні службовці з досвідом професійної діяльності понад 10 років у кількості 12–16 осіб.

Структура занять: 1) процедура вітання; 2) вправи з розвитку акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні державних службовців; 3) вправи з розвитку діалогічної та альтероцентристської спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців; 4) вправи з розвитку психологічної грамотності в професійному спілкуванні державних службовців; 5) вправи з розвитку психологічної компетентності в професійному спілкуванні державних службовців; 6) домашнє завдання; 7) обговорення заняття; 8) процедура прощання.

Стандартні питання для обговорення кожного заняття є ідентичними питанням для обговорення, які містяться в програмі розвитку культури

професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти (позашкільна освіта).

Критерії ефективності програми: зростання показників акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні державних службовців як конструкта всіх функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, діалогічної та альтероцентристської спрямованості в професійному спілкуванні державних службовців як конструкта всіх функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, психологічної грамотності як конструкта особистісно-професійного саморозвитку функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців, психологічної компетентності як конструкта перцептивно-аналітичного, управлінсько-координаційного та особистісно-професійного саморозвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців.

З повним варіантом комплексної програми, розрахованої на розвиток культури професійного спілкування державних службовців на різних етапах безперервної освіти можна в навчально-методичному посібнику «Розвиток культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти» [411].

На основі вищевикладеного можна зробити наступні висновки. По-перше, концепція розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти є методологічним підґрунтям технології розвитку культури професійного спілкування державних службовців. По-друге, розвивальний компонент технології представлений такими програмами: «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)». По-третє, завдання програм із розвитку культури професійного спілкування на різних етапах безперервної освіти державних службовців орієнтовані на розв'язання актуальних проблем у професійній комунікації чиновників. По-четверте, екстеріоризація як механізм розвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців зумовлює визначення спільних для всіх програм етапів, а як механізм розвитку конструктів у межах функціонального компонента – спільну для всіх програм структуру заняття. По-п'яте, рефлексія як механізм розвитку конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців відбивається в змісті першого заняття кожного етапу програми розвитку культури професійного спілкування державних службовців. По-шосте, всі розроблені програми розвитку культури професійного спілкування державних службовців містять як авторські психологічні вправи, так і класичні та маловідомі запозичені психологічні вправи. Зміст вправ, які використовуються в програмах, насамперед, орієнтований на специфіку професійного спілкування державних службовців з колегами та відвідувачами, але з метою інтеграції культури професійного спілкування державних службовців у загальну парадигму культури зміст деяких вправ, поданих у програмах, був універсальним щодо особливостей діяльності фахівців різних професійної галузей.

6.2. Аналіз ефективності програм технології розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти

Реалізація розроблених і описаних у попередньому підрозділі програм розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти здійснювалася нами впродовж 2012–2018 рр. Кожна програма розвитку культури професійного спілкування державних службовців має визначені критерії ефективності, на аналізі яких ми зупинимося нижче.

«Програма профорієнтаційної роботи з дошкільниками з елементами формування культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти (дошкільна освіта)» реалізовувалася нами в дошкільному закладі м. Сум. До експериментальної групи увійшли 12 дітей старшого дошкільного віку, серед яких 6 хлопців та 6 дівчат. Контрольна група мала ідентичний віковий, кількісний та гендерний склад.

Уся процедура формувального експерименту відбувалася за чітким дотриманням етапів програми. Так, спочатку діти з експериментальної групи взяли участь в інтерактивній екскурсії до державної установи, під час відвідування якої дошкільників познайомили з особливостями соціономічної діяльності державних службовців та наочно продемонстрували процедуру збору інформації, виготовлення та вручення «документів». Не зважаючи на те, що переважну більшість державних службовців, працюючих в установі, складають жінки, з метою запобігання виникненню в дошкільників професійних гендерних стереотипів та сприяння формуванню професійної ідентичності хлопців «обслуговували» державні службовці чоловічої статі, а дівчат – жіночої.

Після цього розпочався другий етап формувального експерименту – залучення дітей до серії сюжетно-рольових ігор, моделюючих ситуації професійного спілкування державних службовців з відвідувачами. Діти, забезпечені відповідним «обладнанням», впродовж 8 тижнів (раз на тиждень) попарно відтворювали процес спілкування між державним службовцем та

відвідувачем з приводу виготовлення «документа». При цьому «обладнання» було доступне дітям для гри і за межами занять, організованих психологом.

Враховуючи, що критеріями ефективності програми є, по-перше, організація дошкільниками за власною ініціативою сюжетно-рольової гри, моделюючої процес прийняття державними службовцями відвідувачів, а по-друге, відтворення високих стандартів культури професійного спілкування державних службовців (доброзичливість, тактовність, безконфліктність і т. п.) дошкільниками в сюжетно-рольовій грі, до початку експерименту та по його закінченню (впродовж тижня) за допомогою методу спостереження нами фіксувалися наступні показники: 1) залученість кожної дитини з експериментальної та контрольної груп до відповідної гри в ролі «державного службовця»; 2) якісні характеристики «професійного» спілкування дошкільників у ролі «державного службовця»: доброзичливість – неприязнь, безконфліктність – конфліктність.

Таблиця 6.1

Критерії ефективності програми профорієнтаційної роботи з дошкільниками з елементами формування культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти (дошкільна освіта) у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту

Критерій ефективності програми	Експериментальна група				Контрольна група			
	до експерименту		після експерименту		до експерименту		після експерименту	
	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Виконання ролі «держслужбовця»	0	0%	9	75,0%	0	0%	0	0%
Доброзичливість / Неприязнь	–	–	11	91,7%	–	–	–	–
	–	–	1	8,3%	–	–	–	–
Безконфліктність / Конфліктність	–	–	12	100%	–	–	–	–
	–	–	0	0%	–	–	–	–

Як засвідчують результати, подані в таблиці 6.1, у членів як контрольної, так і експериментальної групи до проведення формувального експерименту в арсеналі повністю були відсутні ігри, які б стосувалися професійної діяльності державних службовців. Аналогічною залишилася ситуація для членів контрольної групи і після проведення експерименту. Проте 75,0% членів експериментальної групи залюбки виконували функції «державного службовця» і через 2 місяці після відвідування державної установи. В перші ж дні після екскурсії до державної установи ця гра була найпопулярнішою серед усіх дошкільників з експериментальної групи, а також дітей, які також відвідували цю групу, але не брали безпосередньої участі в експерименті.

Відтворення отриманого досвіду в сюжетно-рольовій грі не тільки впливає на подальший професійний вибір, але й сприяє формуванню відповідних акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні. Наприклад, 100 % дітей у ролі «державного службовця» під час спілкування з «відвідувачами» демонстрували безконфліктність (готовність домовлятися, орієнтуватися на інтереси співрозмовника, контролювати агресивні прояви і т. п.) та 91,7 % – доброзичливість (позитивне ставлення до співрозмовника, усміхненість, відкритість тощо), тобто наслідували стандарти спілкування державних службовців. Застосування G-критерію знаків при $p \leq 0,01$ дозволило зафіксувати типові позитивні зрушення в експериментальній групі після проведення формувального експерименту, що підтверджує ефективність «Програми профорієнтаційної роботи з дошкільниками з елементами формування культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти (дошкільна освіта)».

«Програма розвитку культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти (позашкільна освіта)» апробувалася нами в межах роботи тематичного постійно діючого семінару «Школа майбутнього державного службовця», організованого СЦПО. З учнями старших класів, які виявили бажання познайомитися з діяльністю обласної адміністрації взагалі і діяльністю державних службовців зокрема було

проведено 10 занять розробленого нами тренінгу-семінару. До експериментальної групи увійшли 30 осіб раннього юнацького віку (2 групи по 15 осіб), серед яких 12 хлопців та 18 дівчат. Контрольна група мала ідентичний віковий, кількісний та гендерний склад і складалася з учнів загальноосвітніх закладів м. Суми.

Перша зустріч була присвячена усвідомленню учасниками групи значущості ролі спілкування в професійній діяльності державних службовців. З цією метою учням старших класів була надана можливість поспостерігати за діяльністю державних службовців в природних умовах роботи: на прийомі відвідувачів, участі в нараді, узгодженні роботи з колегами і т. д. На основі побаченого школярі обговорили і визначили культуру професійного спілкування як чинник успішності державних службовців у професійній діяльності.

Під час другого заняття школярі пройшли діагностику перцептивно-аналітичного, трансляційно-інформаційного, управлінсько-координаційного компонентів та компонента особистісно-професійного саморозвитку культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців. Проведення діагностичних процедур на другому занятті тренінгу-семінару пояснюється необхідністю виключити вплив на результати діагностики усвідомленого вибору респондентами бажаних відповідей, адже на цьому етапі тренінгу-семінару учні ще не володіють достатньою теоретичною і практичною базою з проблеми культури професійного спілкування. Водночас наявність на руках в учасників тренінгу власних результатів діагностики культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців дозволила їм зіставляти вже отримані результати з бажаними під час подальших занять із розвитку культури професійно-орієнтованого спілкування державних службовців, що є основою корекційно-розвивальної роботи.

Цілеспрямованому розвитку акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні, спрямованості в професійному спілкуванні та психологічної грамотності в професійному спілкуванні як конструктів особистісно-професійного саморозвитку як компонента культури професійного спілкування державних службовців були присвячені третє та

четверте заняття. Школярі обговорювали чинники самореалізації державних службовців в професійному спілкуванні, причини виникнення комунікативного вигорання чиновників і його профілактику, методи підвищення компетентності державних службовців у спілкуванні і взаємодії і т. п. Домашнє завдання школярам полягало в складанні власної програми розвитку культури професійно-орієнтованого спілкування як майбутніх державних службовців.

Цілеспрямованому розвитку акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні, спрямованості в професійному спілкуванні та психологічної грамотності в професійному спілкуванні як конструктив перцептивно-аналітичного компонента культури професійного спілкування державних службовців були присвячені п'яте та шосте заняття. На цих заняттях школярі дізналися про типи особистості співрозмовників, змістовне навантаження основних невербальних засобів спілкування, механізми і ефекти соціальної перцепції, стереотипи, характерні для спілкування державних службовців і т.п. Між п'ятим та шостим заняттями школярі отримали домашнє завдання проконтролювати використання стереотипів в особистому спілкуванні, а також проаналізувати їх вплив на ефективність спілкування.

Цілеспрямованому розвитку акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні, спрямованості в професійному спілкуванні та психологічної грамотності в професійному спілкуванні як конструктив трансляційно-інформаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців були присвячені сьоме та восьме заняття. Учні детально познайомилися з вербальними засобами спілкування і способами передачі інформації, причинами виникнення комунікативних бар'єрів у спілкуванні державних службовців, правилам спілкування по телефону і т. п. Окрема увага була приділена публічному виступу як компетенції трансляційно-публічного компонента культури професійного спілкування державних службовців. У якості домашньої роботи учні отримали завдання підготувати і записати на відеокамеру публічні виступи, кожний з яких потім переглядався та обговорювався під час роботи тренінгової групи.

Цілеспрямованому розвитку акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні, спрямованості в професійному спілкуванні та психологічної грамотності в професійному спілкуванні як конструктів управлінсько-координаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців були присвячені дев'яте та десяте заняття. Старшокласники вивчили техніку вирішення професійних конфліктів, методику планування часу, правила проведення нарад і т. п. Домашнє завдання, отримане старшокласниками між дев'ятим і десятим заняттями, стосувалося продукування найрізноманітніших пропозицій відносно організаційних можливостей оптимізації культури професійного спілкування державних службовців.

У таблицях 6.2–6.5 відображено рівні конструктів функціональних компонентів культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти (позашкільна освіта) у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту.

Результати, подані в таблиці 6.2, засвідчують, що члени експериментальної та контрольної груп мають ідентичні показники конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців: домінування середнього рівня спрямованості в професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні та середнього рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

Після участі у формувальному експерименті у членів експериментальної групи нами зафіксовано такі особливості конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців: домінування високого рівня спрямованості в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні та високого рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні. У членів контрольної групи означені особливості конструктів

особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців залишаються ідентичними і до, і після проведення експерименту.

Таблиця 6.2

Рівні конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти (позашкільна освіта) у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту

Шкала Г	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала Г1 Спрямованість у професійному спілкуванні	Високий	6	20,0	14	46,7*	8	26,7	8	26,7
	Середній	17	56,7*	13	43,3	16	53,3*	17	56,7*
	Низький	7	23,3	3	10,0	6	20,0	5	16,6
Шкала Г2 Психологічна грамотність	Високий	5	16,6	18	60,0*	7	23,3	8	26,7
	Середній	15	50,0*	7	23,3	14	46,7**	13	43,3'
	Низький	10	33,3	5	16,6	9	30,0	9	30,0
Шкала Г4 Акмеологічні інваріанти професіоналізму	Високий	6	20,0	16	53,3*	8	26,7	9	30,0*
	Середній	13	43,3**	8	26,7	12	40,0'	12	40,0'
	Низький	11	36,7	6	20,0	10	33,3	9	30,0

Примітки:

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

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

' – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$

Результати, подані в таблиці 6.3, засвідчують, що члени експериментальної та контрольної груп мають ідентичні показники конструктів перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців: домінування високого рівня

спрямованості в професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні та середнього рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

Таблиця 6.3

Рівні конструктів перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти (позашкільна освіта) у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту

Шкала А	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала А1 Спрямованість у професійному спілкуванні	Високий	13	43,4**	19	63,3*	14	46,7*	13	43,3*
	Середній	10	33,3	8	26,7	11	36,7	12	40,0
	Низький	7	23,3	3	10,0	5	16,6	5	16,7
Шкала А2 Психологічна грамотність	Високий	5	16,7	14	46,7*	5	16,7	7	23,3
	Середній	21	70,0*	13	43,3	19	63,3*	20	66,7*
	Низький	4	13,3	3	10,0	6	20,0	3	10,0
Шкала А4 Акмеологічні інваріанти професіоналізму	Високий	11	36,7	14	46,7*	9	30,0	10	33,3
	Середній	15	50,0*	13	43,3	16	53,3*	17	56,7*
	Низький	4	13,3	3	10,0	5	16,7	3	10,0

Примітки:

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

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

' – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$

Після участі у формуальному експерименті у членів експериментальної групи нами зафіксовано наступні особливості конструктів перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців: домінування високого рівня спрямованості в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної

грамотності в професійному спілкуванні та високого рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

У членів контрольної групи означені особливості конструктів перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців залишаються ідентичними і до, і після проведення експерименту.

Результати, подані в таблиці 6.4, засвідчують, що члени експериментальної та контрольної груп мають ідентичні показники конструктів трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців: домінування середнього рівня спрямованості в професійному спілкуванні, низького рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні та середнього рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

Таблиця 6.4

Рівні конструктів трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти (позашкільна освіта) у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту

Шкала Б	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала Б1 Спрямованість у професійному спілкуванні	Високий	10	33,3	19	63,3*	9	30,0	9	30,0
	Середній	12	40,0'	7	23,3	12	40,0'	11	36,7'
	Низький	8	26,7	4	13,4	9	30,0	10	33,3
Шкала Б2 Психологічна грамотність	Високий	6	20,0	8	26,7	6	20,0	7	23,3
	Середній	10	33,3	17	56,7*	11	36,7	11	36,7
	Низький	14	46,7'	5	16,6	13	43,3*	12	40,0'

Продовження таблиці 6.4

Шкала Б	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала Б4 Акмеологічні інваріанти професіоналізму	Високий	7	23,3	14	46,7*	7	23,3	6	20,0
	Середній	18	60,0*	12	40,0	17	56,7*	18	60,0*
	Низький	5	16,7	4	13,3	6	20,0	6	20,0

Примітки:

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

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

' – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$

Після участі у формуальному експерименті у членів експериментальної групи нами зафіксовано наступні особливості конструктів трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців: домінування високого рівня спрямованості в професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, високого рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

У членів контрольної групи означені особливості конструктів трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців залишаються ідентичними і до, і після проведення експерименту.

Результати, подані в таблиці 6.5, засвідчують, що члени експериментальної та контрольної групи мають ідентичні показники конструктів управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців: домінування середнього рівня спрямованості в професійному спілкуванні, низького рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні та низького рівня

акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

Таблиця 6.5

Рівні конструктів управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти (позашкільна освіта) у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту

Шкала В	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала В1 Спрямованість у професійному спілкуванні	Високий	7	23,3	8	26,7	8	26,7	9	30,0
	Середній	13	43,3**	17	56,7*	12	40,0'	12	40,0'
	Низький	10	33,4	5	16,6	10	33,3	9	30,0
Шкала В2 Психологічна грамотність	Високий	6	20,0	10	33,3	5	16,6	6	20,0
	Середній	10	33,3	13	43,3**	11	36,7	10	33,3
	Низький	14	46,7*	7	23,4	14	46,7*	14	46,7*
Шкала В4 Акмеологічні інваріанти професіоналізму	Високий	4	13,3	10	33,3	3	10,0	4	13,3
	Середній	6	20,0	13	43,3**	9	30,0	9	30,0
	Низький	20	66,7*	7	23,4	18	60,0*	17	56,7*

Примітки:

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

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

' – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$

Після участі у формуальному експерименті у членів експериментальної групи зафіксовано такі особливості конструктів управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців: домінування середнього рівня спрямованості в професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні та середнього рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

Стабільність показників середнього рівня спрямованості в професійному спілкуванні як конструкта управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців з експериментальної групи до та після експерименту ми пояснюємо гальмуванням цього процесу недостатньою розвиненістю акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкта відповідного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців.

У членів контрольної групи означені особливості конструктів управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців залишаються ідентичними і до, і після проведення експерименту.

Повноцінне використання можливостей допрофесійного етапу безперервної освіти дозволяє не тільки покращувати показники культури професійно-орієнтованого спілкування, але й популяризувати серед молоді професію державного службовця, сприяти усвідомленому вибору учасниками тренінгу професії державного службовця, адже акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні, спрямованість у професійному спілкуванні та психологічна грамотність у професійному спілкуванні мають не тільки формуватися на даному етапі, але і враховуватися при виборі професії.

Програма розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки державних службовців (здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр») була реалізована нами як факультативні заняття для студентів Сумського державного університету 1 року навчання спеціальності «Публічне управління та адміністрування» освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр». Означена програма за структурою була ідентичною програмі, реалізованій зі старшокласниками, але відрізнялася більшою кількістю завдань, що зумовило потребу в більшій кількості годин. До експериментальної групи увійшли 29 осіб (2 групи по 15 та 14 осіб) віком від 20 до 35 років, серед них 13 осіб чоловічої статі та 16 – жіночої. Контрольна група

складалася зі студентів Сумського обласного інституту післядипломної освіти 1 року навчання спеціальності «Публічне управління та адміністрування» освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр». До контрольної групи увійшли 30 осіб віком від 21 до 33 років, серед них 13 осіб чоловічої статі та 17 – жіночої.

У таблицях 6.6–6.9 відображено рівні конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки /перепідготовки (здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр») у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту.

Результати, подані в таблиці 6.6, засвідчують, що члени експериментальної та контрольної групи мають ідентичні показники конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування високого рівня спрямованості в професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та середнього рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

Таблиця 6.6

Рівні конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки (здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр») у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту

Шкала Г	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала Г1 Спрямованість у професійному спілкуванні	Високий	14	48,3*	18	62,0*	14	46,7*	15	50,0*
	Середній	10	34,5	8	27,6	9	30,0	9	30,0
	Низький	5	17,2	3	9,4	7	23,3	6	20,0

Продовження таблиці 6.6

Шкала Г	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала Г2 Психологічна грамотність	Високий	9	31,1	12	41,4*	9	30,0	9	30,0
	Середній	15	51,7*	11	37,9	13	43,3'	14	46,7**
	Низький	5	17,2	6	20,7	8	26,7	7	23,3
Шкала Г3 Психологічна компетентність	Високий	6	20,7	7	24,1	8	26,7	7	23,3
	Середній	12	41,4**	19	65,5*	15	50,0*	14	46,7**
	Низький	11	37,9	3	10,4	7	23,3	9	30,0
Шкала Г4 Акмеологічні інваріанти професіоналізму	Високий	11	37,9	16	55,2*	9	30,0	10	33,3
	Середній	13	44,8*	10	34,5	15	50,0*	15	50,0*
	Низький	5	17,3	3	10,3	6	20,0	5	16,7

Примітки:

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

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

' – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$

Після участі у формуальному експерименті у членів експериментальної групи нами зафіксовано наступні особливості конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування високого рівня спрямованості в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та високого рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

Стабільність показників середнього рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні як конструкта особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців ми пояснюємо обмеженістю у здобувачів освітньо-кваліфікаційного

рівня «магістр» реального досвіду, що може бути компенсовано за рахунок переходу закладів вищої освіти на дуальну форму освіти.

Члени контрольної групи мають незмінні показники конструктивів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців і до, і після експерименту.

Результати, подані в таблиці 6.7, засвідчують, що члени експериментальної та контрольної групи мають ідентичні показники конструктивів перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування високого рівня спрямованості в професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та середнього рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

Таблиця 6.7

Рівні конструктивів перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки (здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр») у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту

Шкала А	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала А1 Спрямованість у професійному спілкуванні	Високий	13	44,8'	19	65,5*	12	40,0'	13	43,3'
	Середній	10	34,5	7	24,1	11	36,7	10	33,3
	Низький	6	20,7	3	10,4	7	23,3	7	23,4
Шкала А2 Психологічна грамотність	Високий	8	27,6	16	55,2*	7	23,3	8	26,7
	Середній	14	48,3*	9	31,0	16	53,3*	16	53,3*
	Низький	7	24,1	4	13,8	7	23,4	6	20,0

Продовження таблиці 6.7

Шкала А	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала А3 Психологічна компетентність	Високий	6	20,7	17	58,6*	7	23,3	8	26,7
	Середній	15	51,7*	9	31,1	14	46,7*	15	50,0*
	Низький	8	27,6	3	10,3	9	30,0	7	23,3
Шкала А4 Акмеологічні інваріанти професіоналізму	Високий	11	37,9	16	55,2*	12	40,0	10	33,3
	Середній	15	51,7*	10	34,5	15	50,0*	16	53,3*
	Низький	4	13,8	3	10,3	3	10,0	4	13,4

Примітки:

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

' – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$

Після участі у формуальному експерименті у членів експериментальної групи нами зафіксовано такі особливості конструктів перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування високого рівня спрямованості в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та високого рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

У членів контрольної групи означені особливості конструктів перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців залишаються ідентичними і до, і після експерименту.

Результати, подані в таблиці 6.8, засвідчують, що члени експериментальної та контрольної груп мають ідентичні показники конструктів трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування середнього рівня спрямованості в професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної грамотності в

професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та середнього рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

Таблиця 6.8

Рівні конструктів трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки (здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр») у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту

Шкала Б	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала Б1 Спрямованість у професійному спілкуванні	Високий	10	34,5	17	58,6*	9	30,0	9	30,0
	Середній	13	44,8*	9	31,0	15	50,0*	14	46,7*
	Низький	6	20,7	3	10,4	6	20,0	7	23,3
Шкала Б2 Психологічна грамотність	Високий	5	17,3	13	44,8*	4	13,3	5	16,6
	Середній	17	58,6*	12	41,4	18	60,0*	17	56,7*
	Низький	7	24,1	4	13,8	8	26,7	8	26,7
Шкала Б3 Психологічна компетентність	Високий	3	10,3	10	34,5	3	10,0	4	13,3
	Середній	17	58,7*	12	41,4'	19	63,3*	18	60,0*
	Низький	9	31,0	7	24,1	8	26,7	8	26,7
Шкала Б4 Акмеологічні інваріанти професіоналізму	Високий	11	37,9	14	48,3*	10	33,3	10	33,3
	Середній	12	41,4**	10	34,5	12	40,0'	13	43,3**
	Низький	6	20,7	5	17,2	8	26,7	7	23,4

Примітки:

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

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

' – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$

Після участі у формуальному експерименті у членів експериментальної групи нами зафіксовано такі особливості конструктів трансляційно-

інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування високого рівня спрямованості в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та високого рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

Стабільність показників середнього рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні як конструкта трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців з експериментальної групи до та після експерименту ми пояснюємо обмеженістю у здобувачів освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» реального досвіду професійної діяльності та складнощами в оперуванні уявним досвідом .

У членів контрольної групи означені особливості конструктів трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців залишаються ідентичними і до, і після проведення експерименту.

Результати, подані в таблиці 6.9, засвідчують, що члени експериментальної та контрольної групи мають ідентичні показники конструктів управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування середнього рівня спрямованості в професійному спілкуванні, низького рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, низького рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та низького рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

Незмінність показників середнього рівня спрямованості в професійному спілкуванні як конструкта управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців, на нашу думку, пояснюється гальмуванням цього процесу недостатньою розвиненістю акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному

спілкуванні як конструкта відповідного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців.

Таблиця 6.9

Рівні конструктів управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки (здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр») у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту

Шкала В	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала В1 Спрямованість у професійному спілкуванні	Високий	6	20,7	10	34,5	7	23,3	7	23,3
	Середній	16	55,2*	15	51,7*	15	50,0*	14	46,7*
	Низький	7	24,1	4	13,8	8	26,7	9	30,0
Шкала В2 Психологічна грамотність	Високий	7	24,2	5	17,2	6	20,0	5	16,6
	Середній	9	31,0	20	69,0*	9	30,0	11	36,7
	Низький	13	44,8**	4	13,8	15	50,0*	14	46,7*
Шкала В3 Психологічна компетентність	Високий	6	20,7	7	24,1	5	16,7	4	13,4
	Середній	8	27,6	17	58,6*	7	23,3	10	33,3
	Низький	15	51,7*	5	17,3	18	60,0*	16	53,3*
Шкала В4 Акмеологічні інваріанти професіоналізму	Високий	7	24,1	7	24,1	8	26,7	7	23,3
	Середній	10	34,5	16	55,2*	9	30,0	9	30,0
	Низький	12	41,4'	6	20,7	13	43,3'	14	46,7*

Примітки:

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

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

' – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$

У членів контрольної групи означені особливості конструктів управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного

спілкування державних службовців залишаються ідентичними і до, і після проведення експерименту.

Водночас реалізація програми розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» сприяє професійній ідентифікації студентів та покращуватиме їх соціально-психологічну адаптацію до державної служби.

«Програма розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки державних службовців (навчання вперше призначених на посаду державних службовців за професійними програмами)» апробувалася нами як варіативна частина професійної програми підготовки державних службовців у СЦПО. До експериментальної групи увійшли 32 особи (2 тренінгових групи по 16 осіб) віком від 25 до 36 років, серед них 14 осіб чоловічої статі та 18 – жіночої. Контрольна група мала ідентичний віковий, кількісний та гендерний склад і формувалася з державних службовців, які щойно заступили на державну службу та проходили навчання за професійною програмою, але з вибором іншого змісту варіативної частини.

Розвиток культури професійного спілкування державних службовців на даному етапі безперервної освіти передбачає вплив на конкретні конструкти функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, але при аналізі показників критеріїв ефективності програми ми відобразимо усі показники в комплексі.

У таблицях 6.10–6.13 відображено рівні конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки /перепідготовки (навчання вперше призначених на посаду державних службовців за професійними програмами) у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту.

Результати, подані в таблиці 6.10, засвідчують, що члени експериментальної та контрольної групи мають ідентичні показники конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування середнього рівня

спрямованості в професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, низького рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та середнього рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

Таблиця 6.10

Рівні конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки (навчання вперше призначених на посаду державних службовців за професійними програмами) у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту

Шкала Г	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала Г1 Спрямованість у професійному спілкуванні	Високий	13	40,6'	17	53,1*	14	43,7**	15	46,9*
	Середній	11	34,4	8	25,0	11	34,4	10	31,2
	Низький	8	25,0	4	12,5	7	21,9	7	21,9
Шкала Г2 Психологічна грамотність	Високий	9	28,1	18	56,3*	9	28,1	10	31,3
	Середній	15	46,9**	10	31,2	16	50,0*	16	50,0*
	Низький	8	25,0	4	12,5	7	21,9	6	18,7
Шкала Г3 Психологічна компетентність	Високий	7	21,9	9	28,1	10	31,25	9	28,1
	Середній	14	43,7**	20	62,5*	12	37,5'	14	43,8'
	Низький	11	34,4	3	9,4	10	31,25	9	28,1
Шкала Г4 Акмеологічні інваріанти професіоналізму	Високий	10	31,3	16	50,0*	11	34,4	10	31,3
	Середній	17	53,1*	12	37,5	15	46,9*	16	50,0*
	Низький	5	15,6	4	12,5	6	18,7	6	18,7

Примітки:

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

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

' – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$

Після участі у формувальному експерименті у членів експериментальної групи нами зафіксовано такі особливості конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування високого рівня спрямованості в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та високого рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

У членів контрольної групи означені особливості конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців залишаються ідентичними і до, і після проведення експерименту.

Результати, подані в таблиці 6.11, засвідчують, що члени експериментальної та контрольної групи мають ідентичні показники конструктів перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування високого рівня спрямованості в професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та високого рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

Після участі у формувальному експерименті у членів експериментальної групи зафіксовано такі особливості конструктів перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування високого рівня спрямованості в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та високого рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

У членів контрольної групи означені особливості конструктів перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців тотожні і до, і після проведення експерименту.

Таблиця 6.11

Рівні конструктів перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки (навчання вперше призначених на посаду державних службовців за професійними програмами) у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту

Шкала А	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала А1 Спрямованість у професійному спілкуванні	Високий	13	40,7'	20	62,5*	12	37,5'	14	43,7**
	Середній	10	31,3	8	25,0	11	34,4	11	34,4
	Низький	9	30,0	4	12,5	9	30,0	7	21,9
Шкала А2 Психологічна грамотність	Високий	9	28,1	16	50,0*	6	18,7	7	21,9
	Середній	13	40,6'	11	34,4	15	46,9*	14	43,7*
	Низький	10	31,3	5	15,6	11	34,4	11	34,4
Шкала А3 Психологічна компетентність	Високий	7	21,9	14	43,7*	11	34,4	10	31,2
	Середній	15	46,9*	12	37,5	13	40,6'	15	46,9*
	Низький	10	31,2	6	18,8	8	25,0	7	21,9
Шкала А4 Акмеологічні інваріанти професіоналізму	Високий	13	40,6'	19	59,4*	14	43,7*	14	43,7'
	Середній	11	34,4	8	25,0	12	37,5	10	31,2
	Низький	8	25,0	5	15,6	6	18,8	8	25,0

Примітки:

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

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

' – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$

Результати, наведені в таблиці 6.12, засвідчують, що члени експериментальної та контрольної групи мають ідентичні показники конструктів трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування середнього рівня спрямованості у професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної

грамотності у професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної компетентності у професійному спілкуванні та високого рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості у професійному спілкуванні.

Таблиця 6.12

Рівні конструктів трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки (навчання вперше призначених на посаду державних службовців за професійними програмами) у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту

Шкала Б	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала Б1 Спрямованість у професійному спілкуванні	Високий	12	37,5	17	53,1*	12	37,5	9	28,1
	Середній	13	40,6'	10	31,3	14	43,7*	15	46,9**
	Низький	7	21,9	5	15,6	6	18,8	8	25,0
Шкала Б2 Психологічна грамотність	Високий	9	28,1	16	50,0*	7	21,9	6	18,8
	Середній	17	53,1*	12	37,5	15	46,9*	16	50,0*
	Низький	6	18,8	4	12,5	10	31,2	10	31,2
Шкала Б3 Психологічна компетентність	Високий	9	28,1	14	43,7*	10	31,2	10	31,2
	Середній	15	46,9**	12	37,5	14	43,8'	15	46,9*
	Низький	8	25,0	6	18,8	8	25,0	7	21,9
Шкала Б4 Акмеологічні інваріанти професіоналізму	Високий	14	43,8'	18	56,3*	13	40,6'	13	40,6'
	Середній	9	28,1	9	28,1	9	28,1	11	34,4
	Низький	9	28,1	5	15,6	10	31,3	8	25,0

Примітки:

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

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

' – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$

Після участі у формуальному експерименті у членів експериментальної групи нами зафіксовано такі особливості конструктів трансляційно-

інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування високого рівня спрямованості в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та високого рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

У членів контрольної групи означені особливості конструктів трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців залишаються ідентичними і до, і після проведення експерименту.

Результати, подані в таблиці 6.13, засвідчують, що члени експериментальної та контрольної груп мають ідентичні показники конструктів управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування середнього рівня спрямованості в професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, низького рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та середнього рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

Після участі у формувальному експерименті у членів експериментальної групи нами зафіксовано такі особливості конструктів управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування високого рівня спрямованості в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та високого рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

У членів контрольної групи означені особливості конструктів управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців залишаються ідентичними і до, і після проведення експерименту.

Таблиця 6.13

Рівні конструктів управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки (навчання вперше призначених на посаду державних службовців за професійними програмами) у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту

Шкала В	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала В1 Спрямованість у професійному спілкуванні	Високий	11	34,4	17	53,1*	9	28,1	11	34,4
	Середній	15	46,9*	11	34,4	16	50,0*	15	46,9*
	Низький	6	18,7	4	12,5	7	21,9	6	18,7
Шкала В2 Психологічна грамотність	Високий	8	25,0	15	46,9*	6	18,7	8	25,0
	Середній	13	40,6'	12	37,5	14	43,8*	14	43,8'
	Низький	11	34,4	5	15,6	12	37,5	10	34,5
Шкала В3 Психологічна компетентність	Високий	7	21,9	11	34,4	6	18,7	8	25,0
	Середній	12	37,5	18	56,2*	12	37,5	11	34,4
	Низький	13	40,6'	3	9,4	14	43,8*	13	40,6'
Шкала В4 Акмеологічні інваріанти професіоналізму	Високий	8	25,0	14	43,8*	7	21,9	10	31,2
	Середній	17	53,1*	13	40,6	16	50,0*	15	46,9*
	Низький	7	21,9	5	15,6	9	28,1	7	21,9

Примітки:

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

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

' – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$

Ефективна реалізація завдань програми з розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки державних службовців (навчання вперше призначених на посаду державних службовців за професійними програмами) забезпечує можливість успішного виконання державними службовцями своїх професійних обов'язків при

збереженні внутрішнього комфорту, що, у свою чергу, зумовлює профілактику комунікативного вигорання в державних службовців на наступних етапах професіогенезу.

«Програма розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації (державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років)» реалізовувалася нами у СЦПО у такій формі підвищення кваліфікації державних службовців, як тренінг-семінар. До експериментальної групи увійшли 32 особи (2 групи по 16 осіб) віком від 28 до 41 роки, серед них 15 осіб чоловічої статі та 17 – жіночої. Контрольна група мала ідентичний кількісний, віковий та гендерний склад і складалася з державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років, які також проходили підвищення кваліфікації, але за іншими формами навчання.

На основі констатувальної частини експериментального дослідження нами було з'ясовано, що особливості культури професійного спілкування державних службовців є найбільш оптимальними саме у державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років. Саме цим обумовлено вилучення з програми розвитку культури професійного спілкування державних службовців етапу розвитку перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців та зменшення кількості тренінгових занять до 8-ми. Водночас при аналізі показників критеріїв ефективності програми розвитку культури професійного спілкування державних службовців ми відобразимо усі показники в комплексі.

У таблицях 6.14–6.17 відображено рівні конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації (державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років) у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту.

Результати, подані в таблиці 6.14, засвідчують, що члени експериментальної та контрольної групи мають ідентичні показники конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури

професійного спілкування державних службовців: домінування середнього рівня спрямованості в професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та середнього рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

Таблиця 6.14

Рівні конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації (державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років) у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту

Шкала Г	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала Г1 Спрямованість у професійному спілкуванні	Високий	12	37,5	18	56,3*	8	25,0	9	28,1
	Середній	14	43,8*	10	31,2	17	53,1*	15	46,9**
	Низький	6	18,7	4	12,5	7	21,9	8	25,0
Шкала Г2 Психологічна грамотність	Високий	9	28,1	21	65,6*	11	34,4	11	34,4
	Середній	17	53,1*	8	25,0	15	46,9*	16	50,0*
	Низький	6	18,8	3	9,4	6	18,7	5	15,6
Шкала Г3 Психологічна компетентність	Високий	10	31,3	15	46,9*	8	25,0	11	34,4
	Середній	13	40,6'	10	31,2	15	46,9*	14	43,7**
	Низький	9	28,1	7	21,9	9	28,1	7	21,9
Шкала Г4 Акмеологічні інваріанти професіоналізму	Високий	9	28,1	14	43,7*	10	31,2	11	34,4
	Середній	16	50,0*	13	40,6	15	46,9*	15	46,9*
	Низький	7	21,9	5	15,6	7	21,9	6	18,7

Примітки:

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

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

' – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$

Після участі у формуальному експерименті у членів експериментальної групи нами зафіксовано такі особливості конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування високого рівня спрямованості в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та високого рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

У членів контрольної групи означені особливості конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців залишаються ідентичними і до, і після проведення експерименту.

Таблиця 6.15

Рівні конструктів перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації (державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років) у членів контрольної та експериментальної груп до та після проведення експерименту

Шкала А	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала А1 Спрямованість у професійному спілкуванні	Високий	15	46,9*	21	65,6*	13	40,6'	12	37,5
	Середній	11	34,4	8	25,0	12	37,5	13	40,6'
	Низький	6	18,7	3	9,4	7	21,9	7	21,9
Шкала А2 Психологічна грамотність	Високий	14	43,7'	22	68,7*	15	46,9*	16	50,0*
	Середній	10	31,3	6	18,8	9	28,1	9	28,1
	Низький	8	25,0	4	12,5	8	25,0	7	21,9

Продовження таблиці 6.15

Шкала А	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала А3 Психологічна компетентність	Високий	14	43,7 [']	19	59,4*	15	46,9*	16	50,0*
	Середній	11	34,4	8	25,0	12	37,5	10	31,2
	Низький	7	21,9	5	15,6	5	15,6	6	18,8
Шкала А4 Акмеологічні інваріанти професіоналізму	Високий	13	40,6 [']	18	56,2*	15	46,9*	15	46,9*
	Середній	12	37,5	10	31,3	10	31,2	9	28,1
	Низький	7	21,9	4	12,5	7	21,9	8	25,0

Примітки:

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

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

['] – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$

Результати, подані в таблиці 6.15, засвідчують, що члени експериментальної та контрольної групи мають ідентичні показники конструктів перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування високого рівня спрямованості в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та високого рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні і до, і після проведення експерименту.

Результати, подані в таблиці 6.16, засвідчують, що члени експериментальної та контрольної групи мають ідентичні показники конструктів трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування високого рівня спрямованості в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні і до, і після проведення експерименту.

Таблиця 6.16

Рівні конструктів трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації (державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років) у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту

Шкала Б	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала Б1 Спрямованість у професійному спілкуванні	Високий	15	46,9*	22	68,7*	16	50,0*	15	46,9*
	Середній	13	40,6	7	21,9	11	34,4	12	37,5
	Низький	4	12,5	3	9,4	5	15,6	5	15,6
Шкала Б2 Психологічна грамотність	Високий	14	43,7*	20	62,5*	13	40,6'	15	46,9*
	Середній	11	34,4	9	28,1	12	37,5	11	34,4
	Низький	7	21,9	3	9,4	7	21,9	6	20,7
Шкала Б3 Психологічна компетентність	Високий	13	40,6'	18	56,2*	15	46,9*	14	43,8'
	Середній	10	31,3	11	34,4	10	31,2	10	31,2
	Низький	9	28,1	3	9,4	7	21,9	8	25,0
Шкала Б4 Акмеологічні інваріанти професіоналізму	Високий	7	21,9	15	46,9*	9	28,1	7	21,9
	Середній	19	59,4*	13	40,6	16	50,0*	17	53,1*
	Низький	6	18,7	4	12,5	7	21,9	8	25,0

Примітки:

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

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

' – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$

Водночас члени експериментальної групи до участі в тренінгу-семінарі характеризувалися середнім рівнем акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкта трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування, а після – високим рівнем розвитку даної характеристики. У членів

контрольної групи рівень розвитку акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкта трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців залишився незмінним і до, і після проведення експерименту.

Результати, подані в таблиці 6.17, засвідчують, що члени експериментальної та контрольної груп мають ідентичні показники конструктів управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування середнього рівня спрямованості в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та середнього рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

Таблиця 6.17

Рівні конструктів управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації (державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років) у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту

Шкала В	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала В1 Спрямованість у професійному спілкуванні	Високий	7	21,9	15	46,9*	5	15,6	5	15,6
	Середній	14	43,7**	10	31,2	15	46,9*	13	40,6*
	Низький	11	34,4	7	21,9	12	37,5	12	37,5
Шкала В2 Психологічна грамотність	Високий	13	40,6'	23	71,9*	13	40,6'	14	43,7'
	Середній	10	31,3	6	18,7	11	34,4	11	34,4
	Низький	9	28,1	3	9,4	8	25,0	7	21,9

Продовження таблиці 6.17

Шкала В	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала В3 Психологічна компетентність	Високий	7	21,9	17	53,1*	5	15,6	6	18,8
	Середній	15	46,9*	9	28,1	17	53,1*	18	56,2*
	Низький	10	31,2	6	18,8	10	31,3	8	25,0
Шкала В4 Акмеологічні інваріанти професіоналізму	Високий	8	25,0	15	46,9*	9	28,1	9	28,1
	Середній	13	40,6'	10	31,2	13	40,6'	14	43,8'
	Низький	11	34,4	7	21,9	10	31,3	9	28,1

Примітки:

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

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

' – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$

Після участі у формувальному експерименті у членів експериментальної групи нами зафіксовано наступні особливості конструктів управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування високого рівня спрямованості в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та високого рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

У членів контрольної групи означені особливості конструктів управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців залишаються незмінними впродовж усього експерименту.

Слід зазначити, що реалізація програми розвитку культури професійного спілкування державних службовців на різних етапах безперервної освіти засвідчила свою найбільшу ефективність саме на етапі підготовки / перепідготовки державних службовців (навчання вперше призначених на посаду

державних службовців за професійними програмами) та етапі підвищення кваліфікації державних службовців (із досвідом професійної діяльності до 10 років), що, на нашу думку, пояснюється найбільш конструктивним поєднанням наявного конкретного запиту на розвиток певних конструктивних функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців зі здатністю до швидкого професійного зростання.

«Програма розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації (державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років)» апробувалася нами у СЦПО в такій формі підвищення кваліфікації державних службовців, як тематичний короткостроковий семінар. До експериментальної групи увійшли 32 особи (2 групи по 16 осіб) віком від 35 до 56 років, серед них 14 осіб чоловічої статі та 18 – жіночої. Контрольна група мала ідентичний кількісний, віковий та гендерний склад і складалася з державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років, які також проходили підвищення кваліфікації, але за іншими формами навчання.

На основі констатувальної частини експериментального дослідження нами було з'ясовано, що особливістю культури професійного спілкування державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років є регрес показників деяких конструктивних її функціональних компонентів. Саме цим обумовлено повернення програми розвитку культури професійного спілкування державних службовців до 10 занять. Розвиток культури професійного спілкування державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років ускладнюється тим, що на даному етапі безперервної освіти повинні не лише оновлюватися знання і вдосконалюватися практичний досвід їх застосування в комунікативній сфері, але й нейтралізуватися негативні новоутворення особистісно-мотиваційної сфери, поява яких корелює зі стажем професійної діяльності.

У таблицях 6.18–6.21 відображено рівні конструктивних функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації (державних службовців із досвідом професійної

діяльності понад 10 років) у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту.

Результати, подані у таблиці 6.18, засвідчують, що члени експериментальної та контрольної групи мають ідентичні показники конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування низького рівня спрямованості в професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, низького рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та низького рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

Таблиця 6.18

Рівні конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації (державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років) у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту

Шкала Г	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала Г1 Спрямованість у професійному спілкуванні	Високий	4	12,5	8	25,0	6	18,8	5	15,6
	Середній	13	40,6	17	53,1*	12	37,5	12	37,5
	Низький	15	46,9*	7	21,9	14	43,7*	15	46,9*
Шкала Г2 Психологічна грамотність	Високий	10	31,2	15	46,9*	11	34,4	10	31,2
	Середній	14	43,8*	11	34,4	12	37,5'	13	40,6'
	Низький	8	25,0	6	18,7	9	28,1	9	28,1
Шкала Г3 Психологічна компетентність	Високий	5	15,6	9	28,1	7	21,9	5	15,6
	Середній	12	37,5	16	50,0*	12	37,5	13	40,6
	Низький	15	46,9*	7	21,9	13	40,6'	14	43,7*

Продовження таблиці 6.18

Шкала Г	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала Г4 Акмеологічні інваріанти професіоналізму	Високий	8	25,0	10	31,3	7	21,9	7	21,9
	Середній	10	31,3	13	40,6'	9	28,1	10	31,3
	Низький	14	43,7	9	28,1	16	50,0*	15	46,9*

Примітки:

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

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

' – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$

Після участі у формульованому експерименті у членів експериментальної групи нами зафіксовано такі особливості конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування середнього рівня спрямованості в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та середнього рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні. У членів контрольної групи означені показники конструктів особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців залишаються тотожними і до, і після проведення експерименту.

Результати, подані в таблиці 6.19, засвідчують, що члени експериментальної та контрольної груп до участі в експерименті мали ідентичні показники конструктів перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування середнього рівня спрямованості в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та середнього рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

Таблиця 6.19

Рівні конструктів перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації (державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років) у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту

Шкала А	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала А1 Спрямованість у професійному спілкуванні	Високий	9	28,1	14	43,7**	8	25,0	7	21,9
	Середній	12	37,5'	11	34,4	13	40,6'	14	43,7**
	Низький	11	34,4	7	21,9	11	34,4	11	34,4
Шкала А2 Психологічна грамотність	Високий	15	46,9*	21	65,6*	16	50,0*	16	50,0*
	Середній	10	31,2	8	25,0	8	25,0	9	28,1
	Низький	7	21,9	3	9,4	8	25,0	7	21,9
Шкала А3 Психологічна компетентність	Високий	8	25,0	17	53,1*	7	21,9	7	21,9
	Середній	15	46,9*	9	28,1	16	50,0*	17	53,1*
	Низький	9	28,1	6	18,8	9	28,1	8	25,0
Шкала А4 Акмеологічні інваріанти професіоналізму	Високий	6	18,8	15	46,9*	7	21,9	7	21,9
	Середній	17	53,1*	12	37,5	15	46,9*	16	50,0*
	Низький	9	28,1	5	15,6	10	31,2	9	28,1

Примітки:

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

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

' – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$

Після участі у формувальному експерименті у членів експериментальної групи нами зафіксовано такі особливості конструктів перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування високого рівня спрямованості в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної грамотності в професійному

спілкуванні, високого рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та високого рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

У членів контрольної групи показники означених конструктів перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців залишаються незмінними і до, і після експерименту.

Результати, подані у таблиці 6.20, засвідчують, що члени експериментальної та контрольної груп мають ідентичні показники конструктів трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: високого рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні та високого рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні впродовж експерименту.

Таблиця 6.20

Рівні конструктів трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації (державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років) у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту

Шкала Б	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала Б1 Спрямованість у професійному спілкуванні	Високий	7	21,9	18	56,2*	7	21,9	8	25,0
	Середній	15	46,9*	7	21,9	16	50,0*	14	43,7'
	Низький	10	31,2	7	21,9	9	28,1	10	31,2
Шкала Б2 Психологічна грамотність	Високий	15	46,9*	24	75,0*	16	50,0*	17	53,1*
	Середній	11	34,4	5	15,6	9	28,1	9	28,1
	Низький	6	18,7	3	9,4	7	21,9	6	18,7

Продовження таблиці 6.20

Шкала Б	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала Б3 Психологічна компетентність	Високий	14	43,7**	22	68,8*	15	46,9*	16	50,0*
	Середній	11	34,4	5	15,6	11	34,4	10	31,3
	Низький	7	21,9	5	15,6	6	18,7	6	18,7
Шкала Б4 Акмеологічні інваріанти професіоналізму	Високий	6	18,8	13	40,6'	5	15,6	7	21,9
	Середній	14	43,7*	11	34,4	17	53,1*	16	50,0*
	Низький	12	37,5	8	25,0	10	31,3	9	28,1

Примітки:

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

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

' – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$

Водночас члени експериментальної групи до участі в тренінгу-семінарі характеризувалися домінуванням середнього рівня спрямованості в професійному спілкуванні та середнього рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструктів трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування, а після – перевагою високого рівня спрямованості в професійному спілкуванні та високого рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні. У членів контрольної групи рівень спрямованості в професійному спілкуванні та рівень розвитку акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструктів трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців залишився незмінним і до, і після проведення експерименту.

Результати, подані у таблиці 6.21, засвідчують, що члени експериментальної та контрольної групи мають ідентичні показники конструктів управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного

спілкування державних службовців: домінування низького рівня спрямованості в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, середнього рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та середнього рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

Таблиця 6.21

Рівні конструктів управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації (державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років) у членів контрольної та експериментальної груп до та після експерименту

Шкала В	Рівень	Експериментальна група				Контрольна група			
		до експ.		після експ.		до експ.		після експ.	
		к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Шкала В1 Спрямованість у професійному спілкуванні	Високий	7	21,9	8	25,0	7	21,9	6	18,8
	Середній	8	25,0	14	43,7'	9	28,1	11	34,4
	Низький	17	53,1*	10	31,3	16	50,0*	15	46,9*
Шкала В2 Психологічна грамотність	Високий	15	46,9**	20	62,5*	17	53,1*	16	50,0*
	Середній	9	28,1	8	25,0	8	25,0	9	28,1
	Низький	8	25,0	4	12,5	7	21,9	7	21,9
Шкала В3 Психологічна компетентність	Високий	6	18,8	14	43,7*	6	18,8	7	21,9
	Середній	17	53,1*	12	37,5	18	56,2	18	56,2*
	Низький	9	28,1	6	18,8	8	25,0	7	21,9
Шкала В4 Акмеологічні інваріанти професіоналізму	Високий	7	21,9	9	28,1	6	18,8	5	15,6
	Середній	15	46,9*	15	46,9*	14	43,7*	16	50,0*
	Низький	12	37,5	8	25,0	12	37,5	11	34,4

Примітки:

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

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

' – відсутність статистично значущих відмінностей за χ^2 -критерієм при $p \leq 0,05$

Після участі у формувальному експерименті у членів експериментальної групи нами зафіксовано такі особливості конструктів управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців: домінування середнього рівня спрямованості в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної грамотності в професійному спілкуванні, високого рівня психологічної компетентності в професійному спілкуванні та середнього рівня акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні.

Стабільність показників акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструкта управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців ми пояснюємо стереотипами управлінської системи, зміст яких частково дисонує з переліком акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні. Це повинно бути враховано в подальшій корекції програми розвитку культури професійного спілкування державних службовців із досвідом професійної діяльності понад 10 років на етапі підвищення кваліфікації.

У членів контрольної групи означені особливості конструктів управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців залишилися незмінними впродовж усього експерименту.

Зазначені результати апробації програм розвивального компонента технології розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти доводять їх дієвість щодо активізації рефлексії як психологічного механізму розвитку конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування та екстеріоризації як психологічного механізму розвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців, реалізації психологічних умов розвитку досліджуваного феномена та, як результат, інтенсифікації розвитку культури професійного спілкування державних службовців.

При впровадженні технології розвитку культури професійного спілкування державних службовців у систему безперервної освіти ми зіткнулися з труднощами, які безпосередньо чи опосередковано стосувалися організації та реалізації формульованого експерименту: 1) упередженим ставленням суспільства взагалі та державної служби зокрема до професійної орієнтації дошкільників, що зумовило кілька відмов у державних установах щодо проведення інтерактивної екскурсії; 2) непопулярністю професії державного службовця серед випускників загальноосвітніх закладів; 3) традиційним об'єднанням державних службовців у великі (понад 30 осіб) групи при підготовці та підвищенні кваліфікації, що не дозволяє застосовувати методи активної групової роботи в повному обсязі в усіх навчальних групах та потребує перегляду організаційно-фінансових умов освітнього процесу; 4) активним переходом підготовки та підвищення кваліфікації державних службовців на очно-дистанційну форму, що зумовлює скорочення кількості аудиторних годин та потребує регулярного перегляду змісту, адаптації форм, методів та технік розвитку культури професійного спілкування державних службовців; 5) формуванням навчальних груп при підготовці та підвищенні кваліфікації державних службовців без урахування специфіки їх професійної діяльності та / або досвіду роботи; 6) скептичним ставленням державних службовців – суб'єктів освітнього процесу до необхідності професійного розвитку взагалі та розвитку культури професійного спілкування зокрема; 7) орієнтованістю державних службовців на традиційні форми та методи навчання та упередженим ставленням до роботи в тренінгових групах.

Останні пункти спонукали нас до складання *рекомендацій щодо розвитку культури професійного спілкування для державних службовців*, подані у додатку Д.

На основі вищевикладеного можна зробити висновки, що в результаті формульованого експерименту нами підтверджені гіпотези формульованої частини експериментального дослідження та реалізовані її завдання. По-перше, технологія розвитку культури професійного спілкування державних службовців складається з програм 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). По-друге, тренінг-семінар як основна форма розвитку культури професійного спілкування державних службовців забезпечує реалізацію комплексу психологічних умов розвитку конструктивних функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців. По-третє, спільні для всіх програм послідовність етапів та структура заняття актуалізують екстеріоризацію як механізм розвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців. По-четверте, актуалізація рефлексії як механізму розвитку конструктивних функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців забезпечується змістом першого заняття кожного етапу програм розвитку культури професійного спілкування державних службовців. По-п'яте, результативність розвитку культури професійного спілкування державних службовців забезпечується використанням методів та технік, відповідних завданням розвитку культури професійного спілкування державних службовців на різних етапах безперервної освіти та особливостям суб'єктів розвитку культури професійного спілкування. По-шосте, підтвердження ще однієї висунутої нами гіпотези – послідовна реалізація усіх завдань із розвитку культури професійного спілкування державних службовців на попередніх етапах безперервної освіти запобігає комунікативному вигоранню державних службовців на етапі підвищення кваліфікації – вимагає лонгітюдного дослідження, що є перспективою наших подальших досліджень.

Висновки до розділу 6

1. 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 такими програмами: «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 (здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр»)», «Програмою розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки (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)».

2. Завдання програм із розвитку культури професійного спілкування на різних етапах безперервної освіти державних службовців орієнтовані на розв'язання актуальних проблем у професійній комунікації чиновників. Екстеріоризація як механізм розвитку функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців зумовлює визначення спільних для всіх програм етапів та спільну для програм структуру заняття. Рефлексія як механізм розвитку конструктивних функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців відбивається в змісті першого

заняття кожного етапу програми розвитку культури професійного спілкування державних службовців.

3. Форма тренінгу-семінару забезпечує реалізацію психологічних умов розвитку культури професійного спілкування державних службовців. Усі розроблені програми розвитку культури професійного спілкування державних службовців містять як авторські психологічні вправи, так і класичні та маловідомі запозичені психологічні вправи. Зміст вправ, які використовуються в програмах із розвитку культури професійного спілкування державних службовців, орієнтований на специфіку професійного спілкування державних службовців з колегами та відвідувачами, але з метою інтеграції культури професійного спілкування державних службовців в загальну парадигму культури зміст деяких вправ, поданих у програмах є універсальним щодо специфіки діяльності фахівців різних професійних галузей.

4. Ефективність програми профорієнтаційної роботи з дошкільниками з елементами формування культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти (дошкільна освіта) доведена підвищенням у дошкільників інтересу до професійної діяльності державних службовців та типовими позитивними зрушеннями в експериментальній групі після проведення формувального експерименту щодо показників акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості у професійно-орієнтованому спілкуванні державних службовців.

Ефективність програми розвитку культури професійно-орієнтованого спілкування майбутніх державних службовців на етапі допрофесійної освіти (позашкільна освіта) доведена позитивною динамікою у членів експериментальної групи показників спрямованості в професійному спілкуванні, психологічної грамотності в професійному спілкуванні та акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості в професійному спілкуванні як конструктивів 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.

Ефективність програми розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки (навчання вперше призначених на посаду державних службовців за професійними програмами), позитивною динамікою у членів експериментальної групи показників 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.

Ефективність програми розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підготовки / перепідготовки (здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» за спеціальністю «Публічне управління та адміністрування») доведена позитивною динамікою у членів експериментальної групи показників 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.

Ефективність програми розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації (державних службовців із досвідом професійної діяльності до 10 років) доведена позитивною динамікою у членів експериментальної групи показників 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.

Ефективність програми розвитку культури професійного спілкування державних службовців на етапі підвищення кваліфікації (державних службовців із

досвідом професійної діяльності понад 10 років) доведена позитивною динамікою у членів експериментальної групи показників 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.

5. Розроблені інформаційно-смісловий компонент, діагностичний компонент та корекційно-розвивальний компонент культури професійного спілкування державних службовців являють собою завершену технологію розвитку культури професійного спілкування державних службовців у системі безперервної освіти.

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-смісловим, 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 ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про державну службу» (Документ 889-VIII в останній редакції від 28.08.2018) URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19> (дата звернення: 11.06.2019).
2. Закон України «Про освіту» (Документ 2145-VIII від 5.09.2017). URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19> (дата звернення: 28.06.2019).
3. Кодекс адміністративного судочинства України (Документ 2747-IV, поточна редакція від 04.11.2018). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2747-15> (дата звернення: 12.06.2019).
4. Абибулаева Г. С. Формирование коммуникативной культуры младших школьников в поликультурной среде. *Культура народов Причерноморья*. 2005. № 69. С. 84–86.
5. Абульханова-Славська К. А. Мотивационное поведение и формирование личности. Москва : Мысль, 1976. 158 с.
6. Адміністратору школи. Тренінги з розвитку комунікативності вчителів / уклад. А. Г. Дербеньова, А. В. Кунцевська. Харків : Вид. група «Основа», 2009. 191 с.
7. Акимова Е. Ю. Проблемы психологии профессионального становления государственных служащих : монография. Рыбинск: ООО «Принт-Сервис», 2011. 165 с.
8. Акимова Е. Ю., Абрамова М. Ю. Культура делового общения в профессиональной деятельности государственных служащих. *Ярославский педагогический вестник*. 2011. № 1, т. I (Гуманитарные науки). С. 117–121.
9. Акімов О. О. Професійна діяльність державних службовців в умовах євроінтеграції України: питання формування психологічної готовності : монографія. Київ : Центр учбової літератури, 2014. 176 с.
10. Акімов О. О. Психологічна готовність як чинник успішної професійної діяльності державних службовців. Публічне адміністрування: теорія та практика.

2014. Вип. 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Patp_2014_2_18 (дата звернення: 3.08.2019).

11. Акмеологический словарь / под общ. ред. А. А. Деркача. Москва : Изд-во РАГС, 2004. 161 с.

12. Александрова М. В. Культура та цивілізація: становлення проблематики в українській філософській думці (кінець XIX – початок XX століть) : автореф. дис. ... канд. філос. наук : спец. 17.00.01 «Теорія та історія культури» / Харківська державна академія культури. Харків, 2003. 17 с.

13. Александрова Т. А. Программа дополнительного образования по ранней профориентации дошкольников «Будущие аграрии». URL: https://edu.tatar.ru/upload/storage/org3594/files/Programma_Budushchie_agrarii_DOU_24_2016-2017.pdf (дата звернення: 27.06.2019).

14. Алиева С. В. Профессиональная культура государственных и муниципальных служащих: состояние и условия инновационной трансформации: на материалах Южного федерального округа : дис. ... д-ра соц. наук : спец. 22.00.08 «Социология управления» / Южный федеральный университет. Ростов-на-Дону, 2007. 334 с.

15. Аллахвердов В. М., Беляк Н. В., Иванов М. В. О формировании психологической культуры у студентов технического вуза. *Психологическое обеспечение учебно-воспитательного процесса в вузе* : межвузовский сборник. Ленинград, 1985. С. 28–46.

16. Анастаси А., Урбина С. Психологическое тестирование. Санкт-Петербург : Питер, 2006. 688 с.

17. Андреева Г. М. Социальная психология : учебник для вузов. Москва : Аспект-Пресс, 2000. 373 с.

18. Анпилогова Н. В. Обучение студентов-журналистов профессиональному общению. *Педагогика*. 2003. № 3. С. 71–76.

19. Багдасарьян Н. Г. Профессиональная культура инженера: механизмы освоения. Москва : Изд-во МГТУ имени Н. Э. Баумана, 1998. 150 с.

20. Бажуков В. И. Эвристические возможности антропологического подхода к исследованию военной культуры : монография. Москва : МАКС Пресс, 2007. 276 с.

21. Балл Г. А. Интеллектуальная культура специалиста как составляющая его профессиональной культуры. *Психологические исследования интеллекта и творчества* : материалы науч. конф., посвящённой памяти Я. А. Пономарёва и В. Н. Дружинина (Москва, 7–8 октября 2010 г.). Москва : ИП РАН, 2010. С. 201–203.

22. Балл Г. А., Костюк Г. С. Основные понятия «задачного похода» и их использование в исследовании учебной деятельности. Программированное обучение. Киев, 1977. Вып. 14. С. 17–24.

23. Барковський В. П. Формування комунікативної культури у майбутніх працівників кримінальної міліції : автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти» / Національна академія Прикордонних військ України імені Богдана Хмельницького. Хмельницький, 2003. 18 с.

24. Батаршев А. В. Диагностика способности к общению. Санкт-Петербург : Питер, 2006. 176 с.

25. Бахтин М. М. Эстетика словесного творчества / сост. С. Г. Бочаров. Москва : Искусство, 1979. 424 с.

26. Белик А. А. Культурология: Антропологические теории культур : учебное пособие. Москва : Изд-во РГГУ, 1998. 239 с.

27. Берегова И. Л. Развитие коммуникативной культуры студентов-психологов в системе дополнительного образования педагогического вуза : дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.01 «Общая педагогика, история педагогики и образования» / Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет. Шуя, 2007. 236 с.

28. Березуцкая Ю. П. Психология делового общения. Барнаул : Алтайское книжное издательство, 2002. 248 с.

29. Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування : навчально-методичний посібник для студентів денної та заочної форм навчання всіх

спеціальностей гуманітарного профілю. Луганськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2013. 299 с.

30. Бех І. Д. Рефлексія в духовному саморозвитку особистості. *Педагогіка і психологія*. 2012. № 1. С. 30–37.

31. Библер В. С. От наукоучения к логике культуры. Два философских введения в двадцать первый век. Москва : Политиздат, 1990. 413 с.

32. Битяка Ю. П., Гаращук В. М., Дьяченко О. В. Адміністративне право України : підручник / за ред. Ю. П. Битяка. Київ : Юрінком Інтер, 2007. 544 с.

33. Битянова М. Р. Организация психологической работы в школе. Москва : Совершенство, 1997. 299 с.

34. Бичко А. К., Ігнатенко П. З., Феоктистов А. М. Теорія та історія світової і вітчизняної культури (курс лекцій) : навчальний посібник. Київ : Либідь, 1993. 390 с.

35. Бичок А. В. Формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців міжнародного бізнесу і менеджменту: дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка. Тернопіль, 2010. 290 с.

36. Білоножко А. В. Соціально-психологічні чинники становлення комунікативної культури майбутнього юриста в процесі професійної підготовки : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.05 «Соціальна психологія» / Інститут психології імені Г. С. Костюка АПН України. Київ, 2009. 21 с.

37. Біскуп В. С. Застосування методу аналіз ситуацій в інтерактивних формах навчання. URL: http://www.sau.kiev.ua/docs/conference_internet08/v.s.biskup.doc (дата звернення: 25.02.2017).

38. Блинова В. Л., Блинова Ю. Л. Психологические основы самопознания и саморазвития : учебно-методическое пособие. Казань: ТГГПУ, 2009. 222 с.

39. Боас Ф. История и наука в антропологии. *Антология исследований культуры* / сост. С. Я. Левит. Санкт-Петербург : Университетская книга, 1997. Т. 1. С. 528–535.

40. Богданова Л. В. К вопросу о культуре профессионального общения. *Юбилейный сборник трудов ученых РГАФК, посвященный 80-летию академии*. Москва, 1998. Т. 3. С. 66–69.
41. Богомолова М. Н., Васильева И. Ю., Комарова Л. В. Технологии делового общения государственных служащих : учебное пособие / отв. ред. О. Н. Астафьева. Москва : Изд-во РАГС, 2010. 158 с.
42. Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком. Москва : Изд-во Московского университета, 1982. 200 с.
43. Бодалев А. А. Психология общения. Москва : Издательство Институт практической психологии; Воронеж : НПО МОДЭК, 1996. 256 с.
44. Бодалев А. А. Психология общения : энциклопедический словарь / под общ. ред. А. А. Бодалева. Москва : Изд-во «Когито-Центр», 2011. 600 с.
45. Большаков В. П., Селиванов В. В. Теория культуры : учебное пособие. URL: <http://www.lib.rus.ec/b/166292/read> (дата обращения: 16.09.2017).
46. Большая энциклопедия психологических тестов / сост. А. М. Карелин. Москва : ЭКСМО, 2006. 416 с.
47. Бондарчук О. І. Компетентність і компетенція: основні підходи до визначення понять. *Післядипломна освіта в Україні : міжгалузевий науково-освітній журнал*. 2012. № 2 (21). С. 19–23.
48. Бондарчук О. І. Модель особистісного зростання майбутніх фахівців. *Особистісне зростання: теорія і практика* : матеріали I Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції з міжнародною участю (м. Житомир, 22 квітня 2016 р.). С. 9–12.
49. Боришевський М. Й. Психологія самоактивності учнів у виховному процесі : навчально-методичний посібник / за заг. ред. М. Й. Боришевського. Київ: ІЗМН, 1998. 192 с.
50. Бояркин М. Ю. Ценностно-мотивационная типология личности в сфере государственной службы : дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.01 «Общая психология, история психологии, теории личности» / Государственный университет – Высшая школа экономики. Москва, 2008. 183 с.

51. Братченко С. Л. Диагностика личностно-развивающего потенциала : методическое пособие для школьных психологов. Псков : ПОИПКРО, 1997. 68 с.

52. Бродель Ф. Структура повседневности: Возможное и невозможное. Материальная цивилизация, экономика и капитализм, XV–XVIII в. : в 3 т. Москва : Прогресс, 1986. Т. 1. 622 с.

53. Брудный А. А. Психологическая герменевтика : учебное пособие. Москва : Изд-во «Лабиринт», 1998. 336 с.

54. Булах І. С. Життєва криза як імпульс до самоціннісної траєкторії особистісного зростання людини. *Проблеми сучасної психології*. 2016. Вип. 33. С. 58–68.

55. Буркова Л. В. Рефлексия как механизм развития проектной деятельности одарённых учащихся. *Освіта та розвиток обдарованої особистості*. 2014. № 9–10 (28–29). С. 24–27.

56. Бутиріна М. В. Результаты дефініційного аналізу поняття «культура». *Гуманізація навчально-виховного процесу* : збірник наукових праць. Вип. XXXVI / за заг. ред. проф. В. І. Сипченка. Слов'янськ : Видавничий центр СДПУ, 2007. С. 170–178.

57. Бушелева Б. В. Воспитание культуры общения школьников. *Проблемы общения и воспитание* / под ред. Л. П. Бугеовой. Тарту : Изд-во Тартского государственного университета, 1974. Ч. 1. С. 133–141.

58. Быстрых Л. Ф. Развитие речевой культуры государственных служащих в процессе профессионального самосовершенствования : дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.13 «Психология развития, акмеология» / Российская академия государственной службы. Москва, 2003. 173 с.

59. Василевська Т. Е. Особистісні виміри етики державного службовця : монографія. Київ : НАДУ, 2008. 336 с.

60. Варга Л. І. Особливості формування комунікативної культури майбутніх учителів засобами інтерактивних технологій. *Наука і освіта*. 2015. № 9. С. 15–19.

61. Васюта Г. Г. Факторы стресса государственных служащих и пути его предотвращения : дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.13 «Психология

развития, акмеология» / Российская академия государственной службы. Москва, 1998. 172 с.

62. Веденева А. Н., Чемерская Т. Г. Управленческая культура государственных и муниципальных служащих как условие эффективности муниципального управления. *Современные научные исследования и инновации*. 2012. № 2. С. 23–25.

63. Вечер Л. С. Деловое общение в государственном аппарате : практикум. Минск : Академия управления при Президенте Республики Беларусь, 2009. 265 с.

64. Виноградова В. Є. Особливості розвитку комунікативних якостей майбутніх державних службовців. *Проблеми підготовки сучасного вчителя*. 2012. № 6, ч. 1. С. 20–24.

65. Вишневський А. В., Хмельницька О. С. Застосування моделі та профілів компетентності для управління персоналом в системі державної служби. *Вісник державної служби*. 2004. № 4. С. 56–64.

66. Власова Т. И., Шарухин А. П., Данилова М. М. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : учебное пособие для вузов. 2-е изд., стер. Москва : ИЦ Академия, 2008. 256 с.

67. Вовк В. П. Психологічна культура як умова професіоналізму майбутнього вчителя. *Педагогічний дискурс*. 2009. Вип. 6. С. 39–43.

68. Волик В. С. Компетентності державних службовців України: наукові підходи до класифікації. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2012. Вип. 3 (14). С. 205–214.

69. Волков И. П. Руководителю о человеческом факторе : социально-психологический практикум. Ленинград : Лениздат, 1989. 222 с.

70. Воронкова Л. П. Из классификации культурологических учений: теология культуры. *Вестник Московского университета. Серия 7. Философия*. 1997. №1. С. 80–93.

71. Выготский Л. С. Собрание сочинений: в 6-ти т. Т. 1. Вопросы теории и истории психологии / под ред. А. Р. Лурия, М. Г. Ярошевского. Москва : Педагогика, 1982. 488 с.

72. Газман О. С. Базовая культура и самоопределение личности. *Базовая культура личности: теоретические и методические проблемы* / под ред. О. С. Газмана, Л. И. Романова. Москва : Изд-во АПН СССР, 1989. С. 4–15.

73. Газман О. С. Воспитание: цели, средства, перспективы. *Новое педагогическое мышление*. Москва : Педагогика, 1989. С. 221–237.

74. Галян І. М. Психодіагностика : навчальний посібник. 2-ге вид., стереотип. Київ : Академвидав, 2011. 464 с.

75. Ганзен В. А. Системные описания в психологии. Ленинград : Изд-во Ленинградского университета, 1984. 176 с.

76. Герчанівська П. Е. Культурологія : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. Київ : Університет «Україна», 2005. 290 с.

77. Гершунский Б. С. Философия образования : учебное пособие для студентов высших и средних педагогических учебных заведений. Москва : Московский психолого-социальный институт, 1998. 432 с.

78. Гладченко О. В. Упровадження інтерактивних методів навчання в контексті формування інформаційної культури майбутніх фахівців фіскальної служби. *Педагогіка вищої та середньої школи*. 2014. Вип. 42. С. 17–23.

79. Гобино Ж. А. Опыт о неравенстве человеческих рас. Москва : Одиссей; ОЛМА-ПРЕСС, 2001. 768 с.

80. Гозман Л. Я. Психология эмоциональных отношений. Москва : МГУ, 1987. 175 с.

81. Гонтарева И. И., Немчинова М. Б., Попова А. А. Математика и кибернетика в экономике: словарь-справочник. Москва : Экономика, 1975. 700 с.

82. Гончар Т. І. Формування комунікативної культури молодших школярів в умовах дозвілля : автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.06 «Теорія і методика управління освітою» / Київський національний університет культури і мистецтв. Київ, 2003. 20 с.

83. Государственная служба: культура поведения и деловой этикет / под ред. Е. В. Охотского. 2-е изд. Москва : Изд-во РАГС, 1999. 335 с.

84. Грачёв Н. Н., Шевцов М. А. Информационные технологии в работе государственного служащего : учебно-практическое пособие. Москва : ЗАО ИА «Мобиле», 2001. 438 с.

85. Грехнев В. С. Культура педагогического общения : книга для учителя. Москва : Просвещение, 1990. 144 с.

86. Григорьева Т. Л. Профессиональная Я-концепция государственных служащих разных уровней управления : дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.13 «Психология развития, акмеология» / Российская академия государственной службы. Москва, 2001. 166 с.

87. Гриньов В. Й. Формування дидактичної культури майбутнього вчителя : автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Харківський державний педагогічний університет імені Г. С. Сковороди. Харків, 2003. 21 с.

88. Гриньова В. М. Формування педагогічної культури майбутнього вчителя (теоретичний та методичний аспекти) : дис. ... д-ра пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Харківський державний педагогічний університет імені Г. С. Сковороди. Харків, 2000. 416 с.

89. Грицай С. М. Компетентнісний підхід до формування політичної культури майбутнього вчителя. *Вісник Львівського університету. Серія педагогічна*. 2009. Вип. 25, ч. 3. С. 118–125.

90. Гришина Е. Н. Становление психологической культуры государственного служащего средствами развивающих игр : дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.13 «Психология развития, акмеология» / Российская академия государственной службы. Москва, 2001. 207 с.

91. Гуревич П. С. Культурология : учебное пособие. Москва : Знание, 1996. 288 с.

92. Гусак В. М. Психологічна культура майбутнього соціального працівника: теоретичний аналіз. *Вісник Черкаського університету. Серія: Педагогічні науки*. Вип. 147. Черкаси: ЧНУ, 2009. С. 71–76.

93. Гусєв В. О. Публічне управління неперервною освітою в мережі закладів післядипломної педагогічної освіти в умовах суспільних реформ в Україні. *Післядипломна освіта в Україні*. 2017. №1. URL: http://umo.edu.ua/images/content/nashi_vydanya/pislya_dyplom_osvina/1_2017/%D0%93%D0%A3%D0%A1%D0%95%D0%92.pdf (дата звернення: 21.08.2019).

94. Гутброд Г. Профессиональное деловое общение / пер. с англ. Москва : Волтерс Клувер WoltersKluwer, 2007. 130 с.

95. Давыдова О. А. Формирование культуры делового общения у будущих государственных служащих : дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» / Волгоградский государственный педагогический университет. Волгоград, 2003. 20 с.

96. Демедишина Н. І. Роль комунікативного аспекту в професійній діяльності державних службовців. *Збірник наукових праць НАДУ* / за заг. ред. О. Ю. Оболенського, С. В. Сьоміна. Київ : Вид-во НАДУ, 2007. № 4. С. 44–79.

97. Демина Л. Д. Психологическое здоровье и психологическая культура личности: теоретико-методологический аспект. *Личность: психологические проблемы субъектности* : сборник научных статей / под ред. Л. Д. Деминой. Барнаул, 2005. С. 6–29.

98. Денищик О. І. Формування моральної культури майбутніх юристів у процесі професійної підготовки: науково-методичний посібник / за ред. О. М. Галуса. Хмельницький : Хмельницька гуманітарно-педагогічна академія, 2010. 159 с.

99. Державне управління проблеми адміністративно-правової теорії та практики / за заг. ред. В. Б. Авер'янова. Київ : Факт, 2003. 384 с.

100. Державний службовець в Україні (пошук моделі) : наукове видання / за заг. ред. Н. Р. Нижник. Київ : Ін-Юре, 1998. 272 с.

101. Деркач А. А., Дьячков В. М. Психологические характеристики госслужащих регионального управления и их личностно-профессиональное развитие. Психология профессиональной деятельности кадров государственной службы. Москва : РАГС, 1996. С. 39–58.

102. Деркач А. А., Зазыкин В. Г. Акмеология : учебное пособие. Санкт-Петербург : Питер, 2003. 256 с.

103. Деркач А. А., Зазыкин В. Г., Синягин Ю. В. Мониторинг личностно-профессионального развития в системе подготовки и переподготовки государственных служащих. Москва : РАГС, 1999. 142 с.

104. Деркач А. А., Степнова Л. А. Развитие аутопсихологической компетентности государственных служащих. Москва : РАГС, 2003. 297 с.

105. Джонсон Д. У. Тренинг общения и развития / пер. с англ. Москва : Издат. группа «Прогресс», 2001. 247 с.

106. Дзундза А. І. Комуникативна культура як умова ефективності проектування середовища педагогічної взаємодії. *Наукові праці Донецького національного технічного університету. Серія: Педагогіка, психологія і соціологія*. Донецьк : ДВНЗ «ДонНТУ», 2009. С. 18–22.

107. Добрович А. Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения. Москва : Просвещение, 1987. 207 с.

108. Довідник типових професійно-кваліфікаційних характеристик посад державних службовців. Київ : Соцінформ, 2002. 111 с.

109. Долгая Н. В. Виховання духовності старшокласників засобами молодіжної музичної субкультури : автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.07 «Теорія і методика виховання» / Херсонський державний університет. Херсон, 2006. 20 с.

110. Долинська Л. В. Особистісно-професійне зростання майбутнього вчителя методом керованого інтеріндивідуального навчання. *Збірник наукових праць «Наукові записки» Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Ювілейний випуск*. Київ: НПУ імені М. П. Драгоманова, 2000. С. 93–98.

111. Долинська Л. В., Улунова Г. Є. Ускладнене спілкування в учнів шкіл-інтернатів : навчально-методичний посібник. Київ : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2005. 119 с.

112. Достанова М. Н. Подросток на перекрестке эпох: проблемы и перспективы социально-психологической адаптации подростков / ред. С. В. Кривцова. Москва : Генезис, 1997. 288 с.

113. Дремлюга И. Е. Профессиональная культура учителя музыки. URL: <http://festival.1september.ru/articles/580654/> (дата обращения: 15.09.2016).

114. Дружинин В. Н. Феномен психологической культуры личности в образовательном контексте. *Формирование психологической культуры личности в системе дополнительного образования детей* / под ред. А. В. Егоровой, И. М. Каманова, М. В. Поповой. Москва : Просвещение, 2005. 94 с.

115. Дружинин В. Н. Экспериментальная психология : учебник для вузов. 2-е изд. Санкт-Петербург : Питер, 2011. 320 с.

116. Дубецький І. В. Рекомендації щодо вивчення ділових і професійних якостей кандидатів на заміщення вакантних посад державних службовців. URL: <http://guds.gov.ua/sub/kiev/ua/publication/content/12380.htm?s81370706=20457d5f6142aeb45b15c10a6343bd> (дата звернення: 02.04.2015).

117. Дубова І. О. Психологічні особливості професійного спілкування працівників міліції в екстремальних умовах : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.06 «Юридична психологія» / Національна академія внутрішніх справ України МВС України. Київ, 2003. 19 с.

118. Дуброва О. М. Формування основ культури спілкування у дітей 5–7 років в умовах навчально-виховного комплексу «Дошкільний навчальний заклад – початкова школа» : дис. ... канд. пед. наук: спец. 13.00.07 «Теорія і методика виховання» / Національна академія педагогічних наук України. Інститут проблем виховання. Київ, 2014. 236 с.

119. Елагина В. С. Развитие профессионально важных качеств государственных служащих в условиях непрерывного профессионального образования : дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» / Тамбовский государственный технический университет. Тамбов, 2008. 227 с.

120. Елина И. Е. Компетентность как интегральная характеристика профессиональной деятельности государственных служащих : дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.13 «Психология развития, акмеология» / Российская академия государственной службы. Москва, 1999. 201 с.

121. Емельянов Ю. Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности : автореф. дис. ... д-ра психол. наук : спец. 19.00.05 «Социальная психология» / Ленинградский государственный университет. Ленинград, 1990. 403 с.

122. Ерасов Б. С. Социальная культурология : пособие для студентов вузов. 3-е изд. Москва : Аспект Пресс, 1998. 591 с.

123. Еремкина О. В. Формирование психодиагностической культуры учителя. *Педагогика*. 2007. № 1. С. 59–66.

124. Жуков Ю. М., Петровская Л. А., Растянников П. В. Диагностика и развитие компетентности в общении : практическое пособие. Москва : Изд-во МГУ, 1990. 104 с.

125. Журавлева Е. В. Формирование готовности старшеклассников к деловому общению в учебном процессе школы : автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.01 «Общая педагогика, история педагогики и образования» / Кемеровский государственный университет. Кемерово, 2000. 21 с.

126. Загороднюк С. В. Розвиток управлінського спілкування у системі підготовки державних службовців : дис. ... канд. наук з держ. управ. : спец. 25.00.03 «Державна служба» / Національна академія державного управління при Президентові України. Київ, 2003. 192 с.

127. Зазыкин В. Г. Психология и акмеология лидерства : учебник. Москва : Элит, 2010. 304 с.

128. Запорожец Е. А. Коммуникативная компетенция государственных служащих: структура, содержание, условия формирования. *Вопросы управления*. 2009. Вып. 3 (8). URL: <http://vestnik.uapa.ru/ru/issue/2009/03/05/> (дата обращения: 21.05.2019).

129. Зарецька І. І. Комунікативна культура як компонент педагогічної культури. *Директор школи. Україна*. 2005. № 3–5. С. 149–157; № 6–7. С. 90–101.

130. Зелінський С. Е. Теоретико-методологічні засади комплексного оцінювання державних службовців : монографія. Київ : НАДУ, 2016. 296 с.

131. Зельдович Б. З. Психология и педагогика в профессиональной деятельности юриста. Москва : Экзамен, 2003. 320 с.

132. Зимняя И. А., Боденко Б. Н., Кривченко Т. А., Морозова Н. А. Общая культура человека в системе требований государственного образовательного стандарта. Москва : Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 1999. 67 с.

133. Злобин Н. С. Культура и общественный прогресс. Москва : Изд-во «Наука», 1980. 303 с.

134. Зырянов С. Г. Имидж государственных и муниципальных служащих. *Чиновникъ*. 1998. № 298 (2). URL: <http://chinovnik.uapa.ru/ru/issue/1998/02/09/> (дата обращения: 07.03.2017).

135. Зязюн І. А. Проблема самовизначення вчителя у контексті педагогічної дії. *Інноваційні підходи до виховання студентської молоді у вищих навчальних закладах* : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (м. Житомир, 22-23 травня 2014 р.) / за ред. О. А. Дубасенюк, В. А. Ковальчук. Житомир : Вид-во ЖДУ імені І. Франка, 2014. С. 8–20.

136. Иванова А. Ю., Панова М. Н. Культура письменной деловой речи государственного служащего. *Государственная служба*. 2002. № 2. С. 87–101.

137. Иванова Р. М. Использование учебного телевидения при обучении высказыванию в деловом профессиональном общении : дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.02 «Теория и методика обучения и воспитания» / Пермский государственный технический университет. Пермь, 1995. 226 с.

138. Игнатов В. Г. Профессионализм административно-политических элит (философско-социологический и акмеологический подходы) : монография. Ростов-на-Дону : Изд-во СКАГС. 2002. 424 с.

139. Игнатов В. Г., Белолипецкий В. К. Профессиональная культура и профессионализм государственной службы: контекст истории и современность : учебное пособие для вузов. Ростов-на-Дону : Март, 2000. 252 с.

140. Игнатъева С. А. Коммуникативная культура будущих учителей-логопедов как условие становления их профессиональной компетентности. *Воспитание и обучение детей с нарушениями развития*. 2006. № 6. С. 3–7.

141. Игнашова О. В. Формирование профессиональной коммуникативной компетентности студентов-будущих госслужащих : дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» / Поволжская государственная социально-гуманитарная академия. Самара, 2010. 227 с.

142. Исаев И. Ф. Профессионально-педагогическая культура преподавателя : учебное пособие. Москва : Академия, 2004. 208 с.

143. Исаев И. Ф. Теория и практика формирования профессионально-педагогической культуры преподавателя высшей школы : учебное пособие. Москва; Белгород, 1993. 219 с.

144. Інтерактивні методи навчання: навчальний посібник / за ред. П. Шевчука та П. Венриха. Шецин : Вид-во WSAP, 2005. 170 с.

145. Ісаєнко С. А. Формування професійної культури у студентів інженерно-технічних спеціальностей (на прикладі навчальної дисципліни «Англійська мова (за професійним спрямуванням)» : методичні рекомендації. Київ : ДЕДУТ, 2009. 74 с.

146. Каган М. С. Человеческая деятельность: опыт системного анализа. Москва : Политиздат, 1974. 328 с.

147. Калашников М. М. Формирование культуры делового общения государственных служащих в системе непрерывного образования : автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» / Брянский государственный университет имени И. Г. Петровского. Орел, 2009. 21 с.

148. Калицов И. А. Функции государственной гражданской службы как социального института: социологический анализ : автореф. дис. ... канд. социол.

наук : спец. 22.00.04 «Социальная структура, социальные институты и процессы» / Российская академия государственной службы. Москва, 2004. 164 с.

149. Канарова О. В., Ричка М. С. Виховання культури спілкування у дітей старшого дошкільного віку. *Всеукраїнська студентська наукова конференція «Наукова Україна»*. URL: http://globalnauka.com/naukova_ukraina/710.html# (дата звернення: 12.07.2019).

150. Кан-Калик В. А. Учителю о педагогическом общении : книга для учителя. Москва : Просвещение, 1987. 190 с.

151. Кан-Калик В. А., Никандров Н. Д. Педагогическое творчество. Москва : Педагогика, 1990. 190 с.

152. Канке В. А. Философия : учебное пособие для студентов высших и средних специальных учебных заведений. Москва : Логос, 2001. 272 с.

153. Капська А. Й. Соціальна робота: деякі аспекти роботи з дітьми та молоддю : навчально-методичний посібник. Київ : УДЦССМ, 2001. 220 с.

154. Карамушка Л. М., Рутиня Ю. В. Особистісна та професійна самоактуалізація державних службовців: рівень значущості, розуміння сутності та умов для її здійснення. *Актуальні проблеми психології* : збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. Том I : *Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія*. Вип. 53. С. 15–22.

155. Кармин А. С. Основы культурологи: морфология культуры. Санкт-Петербург : Лань, 1997. 512 с.

156. Качмарчик С. Г. Формування культури професійного спілкування у майбутніх менеджерів зовнішньоекономічної діяльності засобами інтерактивних технологій : дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Національний університет біоресурсів і природокористування України. Київ, 2018. 359 с.

157. Кашлев С. С. Интерактивные методы обучения педагогике. Минск : Вышэйшая школа, 2004. 176 с.

158. Клак І. Є. Формування професійної комунікативної компетентності в майбутніх учителів-філологів у процесі вивчення фахових дисциплін : дис. ...

канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти» / Кременецька обласна гуманітарно-педагогічна академія імені Тараса Шевченка. Київ, 2015. 284 с.

159. Клементьев Е. Д. Социально-философские аспекты образования. *Вопросы философии*. 1984. № 11. С. 26–28.

160. Климов Е. А. Введение в психологию труда : учебник для вузов. Москва : «ЮНИТИ», 1998. 349 с.

161. Климов Е. А. Гипотеза «метелок» и развитие профессии психолога. *Вестник МГУ. Серия 14. Психология*. 1991. № 2. С. 3–11.

162. Климов Е. А. Образ мира в разнотипных профессиях. Москва : Изд-во МГУ, 1995. 224 с.

163. Климонтовски Р. Применение социального общения в социальных науках. *Информация и образование: границы коммуникаций*. 2010. № 2 (10). Горно-Алтайск : Горно-Алтайский государственный университет, 2010. С. 232–236.

164. Ковалёв Г. А. Активное социальное обучение как метод коррекции психологических характеристик субъекта общения : дис. ... канд. ... психол. наук : 19.00.05 «Социальная психология» / АПН СССР НИИ общей и педагогической психологии. Москва, 1980. 145 с.

165. Коваленко Е. М. Философско-методологическое обоснование символического подхода к культуре. URL: <http://www.gramota.net/materials/3/2010/1/19.html> (дата обращения: 03.05.2018)

166. Коган Л. Н. Социология культуры. Екатеринбург : Изд-во УрГУ, 1992. 117 с.

167. Козієвська О. І. Особливості формування культури мовлення у професійній діяльності державних службовців: автореф. дис. ... канд. наук з держ. управ. : спец. 25.00.03 «Державна служба» / Національна академія державного управління при Президентові України. Київ, 2003. 22 с.

168. Козлова А. А. Психотехнологии как средство формирования субъектной позиции клиента системы профконсультирования: дис. ... канд.

психол. наук : спец. 19.00.13 «Психология развития, акмеология» / Московская гуманитарно-социальная академия. Москва, 2002. 216 с.

169. Козловська Г. В. Безперервна освіта в Європі та Україні: соціологічний аналіз. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія 11. Соціологія. Соціальна робота. Соціальна педагогіка. Управління*. Вип. 7. Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2008. С. 13–20.

170. Колісніченко Н. М. Управлінські компетенції високопосадовців розвинених країн. *Бюрократ : інформаційний бюлетень*. № 15–16 (92–93) від 29.08.2009. С. 4–5.

171. Колмогорова Л. С. Генезис и диагностика психологической культуры младших школьников : монография. Барнаул : Изд-во БГПУ, 1999. 256 с.

172. Колмогорова Л. С. Повышение психологической культуры учащихся как проблема современного среднего образования. *Формирование психологической культуры личности в системе дополнительного образования детей* / под ред. А. В. Егоровой, И. М. Каманова, М. В. Поповой. Москва : Просвещение, 2005. 94 с.

173. Колмогорова Л. С. Становление психологической культуры школьника. *Вопросы психологии*. 1999. № 1. С. 83–91.

174. Колмогорова Л. С., Холодкова О. Г. Особенности становления психологической культуры младших школьников. *Вопросы психологии*. 2001. № 1. С. 47–56.

175. Коломинский Я. Л. Психологическая культура – условие и цель деятельности психолога. *Alma mater*. 2001. № 2. С. 44–48.

176. Копилов С. О. Діалого-культурологічні засади та механізми формування ідентичності суб'єкта професійної діяльності. *Становлення ідентичності фахівця* : монографія / за ред. В. Л. Зливкова. Київ; Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2014. С. 100–120.

177. Корінний М. М., Шевченко В. Ф. Короткий енциклопедичний словник з культури. Київ : Україна, 2003. 384 с.

178. Корнеева А. В. Трансформация психологической культуры личности на разных этапах вхождения в иноязычное пространство: дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.01 «Общая психология, психология личности, история психологии» / Алтайский государственный университет. Барнаул, 2004. 228 с.

179. Корніяка О. М. Психологія комунікативної культури особистості школяра : автореф. дис. ... д-ра психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія»; АПН України. Ін-т психології імені Г. С. Костюка. Київ, 2007. 43 с.

180. Корніяка О. М. Розвиток мовленнєвої здатності школярів у складі комунікативної культури. *Гуманітарний вісник*. 2008. № 15. С. 91–93.

181. Коростень А. В. Управление развитием нравственных качеств в профессиональной подготовке будущих государственных служащих : дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» / Саратовский государственный университет имени Н. Г. Чернышевского. Саратов, 2009. 230 с.

182. Костюк Г. С. Поєднання навчання з продуктивною працею – найважливіша умова всебічного розвитку школяра. *Радянська школа*. 1960. № 8. С. 10–20.

183. Кот Г. М. Формування психологічної культури керівників загальноосвітніх шкіл у системі післядипломної освіти : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / Центр. ін-т післядиплом. пед. освіти АПН України. Київ, 2004. 20 с.

184. Кравченко А. И. Культурология : учебное пособие для вузов. 3-е изд. Москва : Академический проект, 2002. 496 с.

185. Кравченко М. В. Задоволення потреб державних службовців як один із чинників успішного впровадження нової управлінської ідеології. *Вісник УАДУ*. 2003. № 1. С. 95–101.

186. Кравченко О. Б. Аксіологічний підхід як підґрунтя формування професійної культури фахівця. URL:

http://www.rusnauka.com/25_PNR_2012/Pedagogica/2_114831.doc.htm

(дата

звернення: 27.06.2019).

187. Крёбер А. Л. Избранное: Природа культуры. Москва : РОССПЭН, 2004. 1008 с.

188. Кривицкая О. А. Проблема формирования психолого-педагогической культуры будущих психологов для работы с детьми, имеющими особенности психофизического развития. *Актуальные проблемы формирования психолого-педагогической культуры будущих специалистов* : межвузовский сборник научных статей с международным участием. Барановичи : РИО БарГУ, 2012. URL: <https://elib.grsu.by/katalog/168073-372584.pdf> (дата обращения: 11.06.2019).

189. Крутова В. В. Социально-психологический анализ толерантности государственных служащих : дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.05 «Социальная психология» / Московский городской психолого-педагогический институт. Москва, 2008. 177 с.

190. Крылова Н. Б. Формирование культуры будущего специалиста. Москва : Высшая школа, 1990. 142 с.

191. Кузин Ф. А. Культура делового общения : практическое пособие. Москва : Ось-89, 2002. 320 с.

192. Кузнецов В. Г. Герменевтика и гуманитарное познание. Москва : Изд-во МГУ, 1991. 192 с.

193. Кузнецов В. Н. Повышение психологической готовности кадров государственной службы к деятельности в стрессовых ситуациях : дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.13 «Психология развития, акмеология» / Российская академия государственной службы. Москва, 1995. 186 с.

194. Кузьмина Н. В. Акмеология – новый этап развития петербургской научной школы психологов Б. Г. Анаьева. *Акмеология: методология, методы и технологии* : материалы научной сессии, посвященной 75-летию члена-корреспондента РАО, Президента МААН Н. В. Кузьминой / под общей ред. А. А. Деркача. Москва : РАГС, 1998. С. 9–17.

195. Кузьмина Н. В. Профессионализм деятельности преподавателя и мастера производственного обучения профтехучилища. Москва : Высшая школа, 1989. 167 с.

196. Кузьминов Н. Н. Психолого-акмеологические условия и факторы эффективного развития профессиональной культуры госслужащих : дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.13 «Психология развития. Акмеология» / Российская академия государственной службы. Москва, 1999. 176 с.

197. Культура спілкування : навчально-методичний посібник для вчителів шкіл, студентів педагогічних ВНЗ / за ред. П. М. Щербаня. Київ : ІЗМН, 1997. 328 с.

198. Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. Межличностное общение. Санкт-Петербург : Питер, 2002. 554 с.

199. Кухаренко В. М., Рибалко О. В., Сиротенко Н. Г. Дистанційне навчання: Умови застосування : навчальний посібник / за ред. В. М. Кухаренка. 2-е вид. доп. Харків : НТУ «ХП», 2001. 282 с.

200. Кухта І. В. Іншомовна компетентність у контексті формування комунікативної культури студентів у процесі вивчення іноземної мови. *Вісник Вінницького політехнічного інституту*. 2008. № 4. С. 27–32.

201. Лабунская В. А. Невербальное поведение (социально-перцептивный подход). Ростов-на-Дону : Изд-во Ростовского ун-та, 1986. 135 с.

202. Лабунская В. А., Менжерицкая Ю. А., Бреус Е. Д. Психология затруднённого общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция. Москва : Издат. центр Академия, 2001. 288 с.

203. Лавренко О. В., Лавренко А. А. Діловий етикет та імідж державного службовця. Київ : КМЦППК, 2008. URL: http://cpk.org.ua/files/diloviu_etiket_ta_imidz.doc (дата звернення: 6.08.2019).

204. Лазарев М. О. Основи педагогічної творчості : навчальний посібник. Суми : ВВП «Мрія», 1995. 212 с.

205. Лазарев М. О., Собаєва О. В. Основи педагогіки : навчальний посібник для студентів вищих закладів освіти. Суми, 2000. 142 с.

206. Леви-Стросс К. Структурная антропология / пер. с франц. Москва : Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2001. 512 с.

207. Лёгочкина Е. Н., Симанова Т. А. Культура речи и делового общения : учебное пособие. 2-е изд., стер. Белгород : Изд-во БГТУ имени В. Г. Шухова, 2008. 140 с.

208. Леонтьев А. А. Педагогическое общение. Москва : Знание, 1979. 47 с.

209. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность : учебное пособие. Москва : Смысл, 2004. 352 с.

210. Литвинова Л. В. Комуникативна компетентність державних службовців: соціально-психологічний аспект. *Державне управління: теорія та практика*. 2014. № 1. С. 133–139.

211. Литвинова О. В., Резунова О. С. Компетентнісний підхід до формування культури професійного спілкування в аграрних ВНЗ. *Науковий огляд: міжнародний науковий журнал*. 2015. № 3 (13). URL: <https://naukajournal.org/index.php/naukajournal/article/view/439/617> (дата звернення: 11.06.2019).

212. Лихач Ю. Ю. Забезпечення гендерного паритету в державно-управлінській сфері України в контексті реалізації політики європейської інтеграції. *Право та державне управління*. 2015. № 2 (19). С. 98–103.

213. Личность, культура, этнос: современная психологическая антропология / под общей ред. А. А. Белика. Москва : Смысл, 2001. 555 с.

214. Локарева Г. В., Стадніченко Н. В. Проблеми формування професійного спілкування майбутніх акторів. *Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки*. Запоріжжя : ЗНУ, 2012. № 2. С. 127–131.

215. Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. Москва : Наука, 1984. 445 с.

216. Лоренц К. Обратная сторона зеркала. Москва : Республика, 1998. 393 с.

217. Лотман Ю. М. Внутри мыслящих миров. Человек – текст – семиосфера – история. Москва : Языки русской культуры, 1996. 464 с.

218. Лотова И. П. Психолого-акмеологические основы профессиональной карьеры государственных служащих. 2-е изд., перераб. и доп. Тула : Изд-во Тульского гос. пед. университета, 2003. 231 с.

219. Лотова И. П. Развитие профессиональной карьеры кадров государственной службы : дис. ... д-ра психол. наук : спец. 19.00.13 «Психология развития, акмеология» / Российская академия государственной службы. Москва, 2004. 502 с.

220. Лотюк Ю. Г. Неперервна освіта для позиттєвого вдосконалення людини у світлі ідей сталого розвитку. *Нова педагогічна думка*. 2011. № 1. С. 14–17.

221. Лужбина Н. А. Социальный интеллект как системообразующий фактор психологической культуры личности : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.01 «Общая психология, психология личности, история психологии» / Барнаульский государственный педагогический университет. Барнаул, 2002. 22 с.

222. Лясников Н. В. Социально-экономические условия формирования духовной культуры студенческой молодежи (социологический аспект) : учебное пособие. Москва : Издательство ВНИИФК, 2003. 142 с.

223. Максименко С. Д. Концепція саморозвитку особистості. *Проблеми сучасної психології*. 2016. Вип. 33. С. 7–23.

224. Максименко С. Д. Поняття особистості у психології. *Психологія і особистість*. 2016. № 1. С. 11–17.

225. Малик И. Ю. Формування іміджу влади через розвиток комунікативної культури державних службовців. *Інвестиції: практика та досвід*. 2009. № 22. С. 69–72.

226. Малиновский Б. Научная теория культуры. 2-е изд., испр. Москва : ОГИ, 2005. 184 с.

227. Мальцев В. А. Государственный служащий современного типа : монография / науч. ред. Н. С. Слепцов. Москва; Н. Новгород : ВВАГС, 1995. 184 с.

228. Марасанов Г. И., Зингер Т. Э. Психологическая культура руководителя: направления акмеологического анализа. *Акмеология: методология, методы и технологии* : материалы научной сессии, посвященной 75-летию члена-корреспондента РАО Н. В. Кузьминой / под общей ред. А. А. Деркача. Москва : РАГС, 1998. С. 201–204.

229. Маркарян Э. С. Теория культуры и современная наука: логико–методологический анализ. Москва : Мысль, 1983. 284 с.

230. Марков Ю. Г. Функциональный подход в современном научном познании. Новосибирск : Наука, 1982. 256 с.

231. Маркова А. К. Психология профессионализма. Москва : Педагогика, 1996. 256 с.

232. Маслоу А. Психология бытия. Київ : PSYLIB, 2003. 304 с.

233. Маслоу А. Г. Мотивация и личность. Москва; Санкт-Петербург : Евразия, 1999. 478 с.

234. Межуев В. М. Культура и история. Москва : Политиздат, 1977. 199 с.

235. Мельник М. І., Бакаєв Ю. В., Василевська Т. Е. Розвиток людського ресурсу адміністративної реформи в Україні: стан і перспективи. Київ : Нора-прінт, 2002. 160 с.

236. Мельник С. В., Матросов В. Д., Сташків Т. О. Методичні рекомендації щодо розроблення професійних стандартів за компетентнісним підходом. Луганськ : ДУ НДІ СТВ, 2012. 54 с.

237. Мельников О. Ф. Парадигми фахової підготовки державних службовців : монографія. Харків : Вид-во ХарРІ НАДУ «Магістр», 2007. 424 с.

238. Мельников О. Ф. Професійна підготовка як фактор ефективної діяльності державного службовця. *Вісник державної служби України*. 2002. № 1. С. 78–82.

239. Мельников О. Ф. Системність професійної підготовки державних службовців. *Актуальні проблеми державного управління* : збірник наукових праць. Харків : Вид-во ХарРІ НАДУ, 2002. № 2 (13).

240. Мельников О. Ф., Шкаберін В. М. Гуманітарні засади навчання державних службовців. *Актуальні проблеми державного управління* : збірник наукових праць. Харків : Вид-во ХарПІ УАДУ, 2003. № 2: в 2 ч., ч. 2. С. 159–163.

241. Менумеров А. В. Психолого-акмеологическая оценка психологической готовности государственных служащих к управленческой деятельности : дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.13 «Психология развития, акмеология» / Сев.-Западная академия государственной службы. Санкт-Петербург, 2011. 196 с.

242. Мертон Р. К. Социальная теория и социальная структура. Москва : АСТ; Хранитель, 2006. 873 с.

243. Методичні рекомендації щодо розробки типових програм тематичних постійно діючих і короткострокових семінарів, тренінгів, спеціалізованих короткострокових навчальних курсів (Документ затверджено Наказом Нацдержслужби України з питань державної служби №49 від 04 листопада 2011 р., із змінами, внесеними згідно з Наказом Національного агентства України з питань державної служби № 79 від 13.04.2016). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0049859-11> (дата звернення: 04.09.2019).

244. Митина Л. М. Управлять или подавлять: выбор стратегии профессиональной жизнедеятельности педагога. Москва : Сентябрь, 1999. 192 с.

245. Митрова Н. О. Формирование коммуникативной культуры у студентов вуза в процессе их включения в социально ориентированную деятельность: автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» / Адыгейский государственный университет. Майкоп, 2006. 27 с.

246. Михайлець Л. М. Культура мовлення як складова загальної культури державних службовців. *Актуальні проблеми державного управління*. 2009. № 1. С. 95–100.

247. Михайлишин Л. Р. Самоосвіта державних службовців як складова підвищення їх кваліфікації. *Ефективність державного управління*. 2013. Вип. 36. С. 287–293.

248. Михальська С. А. Особливості родинного спілкування як чинника комунікативно–мовленнєвого розвитку дитини дошкільного віку. *Проблеми сучасної психології*. 2010. Випуск 10. С. 444–453.

249. Михеева А. В. Адаптационная модель субкультуры: социально-философский аспект : дис. ... канд. философ. наук : спец. 09.00.11 «Социальная философия» / Новосибирский государственный технический университет. Новосибирск, 2008. 144 с.

250. Михеева А. В. Педагогическое приложение адаптационной модели субкультуры. *Педагогическое образование и наука*. Москва, 2008. № 8. С. 68–70.

251. Мігус П. Навчання – відкритий процес, лідери майбутнього вчать ся сьогодні. *Бюрократ* : інформаційний бюлетень. № 15–16 (92–93) С. 6.

252. Міляєва В. Р. Психологічні аспекти професійної компетенції державних службовців та їх використання в процесі підвищення фахової кваліфікації. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія № 12. Психологічні науки* : збірник наукових праць. Київ : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2009. № 27 (51). С. 272–278.

253. Мінаков М. А. Герменевтичний досвід і його роль в аналізі культури. *Мультиверсум. Філософський альманах*. Київ : Центр духовної культури, 2005. № 45. С. 182–195.

254. Могилевкин Е. А. Личностные факторы профессиональной карьеры государственных служащих : дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.13 «Психология развития, акмеология» / Российская академия государственной службы. Москва, 1998. 146 с.

255. Модель И. М. Профессиональная культура муниципального депутата: Теоретико-социологический анализ. Екатеринбург : Изд-во Уральского университета, 1993. 185 с.

256. Мозговий В. Л. Теорія і методика підготовки майбутніх учителів до режисури педагогічної дії: автореф. дис. ... д-ра пед. наук: спец. 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти» / Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих. Київ, 2015. 43 с.

257. Моисеев Д. Л. Психологические особенности межличностных конфликтов во взаимоотношениях государственных служащих и условия их предупреждения: автореф. дис. ... канд. психол. наук: спец. 19.00.13 «Психология развития, акмеология» / Российская академия государственной службы. Москва, 1997. 24 с.

258. Мотков О. И. Психологическая культура личности. *Школьный психолог*. 1999. № 15. С. 8–9.

259. Мотков О. И. Психология самопознания личности : практическое пособие. Москва : Треугольник, 1993. 97 с.

260. Мудрик А. В. О коммуникативной культуре. *Директор школы*. 2003. № 6. С. 37–42.

261. Мурашко С. Ф. Акмеологические условия развития профессионального Я государственных служащих : дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.13 «Психология развития, акмеология» / Российская академия государственной службы. Москва, 2000. 187 с.

262. Навчально-методичний посібник для викладачів щодо організації дистанційної форми навчання з перепідготовки та підвищення кваліфікації / за ред. В. М. Ісаєнка, Г. С. Кашина, К. Д. Ніколаєва, Л. С. Павлюченко Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2014. 100 с.

263. Нагорічна О. С. Формування культури ділового спілкування працівників митних органів України. *Шляхи удосконалення педагогічної майстерності науково-педагогічних працівників академії на сучасному етапі розвитку вищої освіти* : матеріали методичної конференції (Хмельницький, 29 січня 2003 р.). Хмельницький : Вид-во Нац. акад. Держ. прикордон. служби України імені Б. Хмельницького, 2003. С. 52–55.

264. Накошная Н. В. Профессионализация персонала: развитие взаимосвязи между профессиональными социально-перцептивными эталонами и личностно-профессиональными качествами / под науч. ред. А. А. Деркача. Москва : Изд-во РАГС, 2001. 200 с.

265. Налоговая полиция : учебное пособие / под общ. ред. В. К. Бабаева. 2-е изд., доп. и перераб. Москва, 2000. 409 с.
266. Натаров В. И. Влияние курса социально-психологического тренинга на самооценку «Я-образа». *Психологический журнал*. 1990. Т. 11. № 5. С. 74–78.
267. Немов Р. С. Психология: в 3 книгах. Книга 1. Общие основы психологи. Москва : Гуманит. издат. Центр Владос, 2008. 688 с.
268. Неперервна професійна освіта: філософія, педагогічні парадигми, прогноз : монографія / за ред. В. Г. Кременя. Київ : Наукова думка, 2003. 853 с.
269. Нестеренко Л. О. Розвиток психологічної культури державних службовців України : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.03 «Державна служба» / Національна академія держ. управління при Президентові України. Київ, 2007. 16 с.
270. Нижник Н. Р., Пашко Л. А., Олуйко В. М. Ділове спілкування у сфері державного управління. Хмельницький : Поліграфіст, 2005. 196 с.
271. Николаенко В. Л., Николаенко Л. Г. Социология культуры : краткий словарь / под науч. ред. Н. В. Туленкова. Київ : ИПК ГСЗУ, 2011. 577 с.
272. Ніколаєнко С. О. Психолого-педагогічний аналіз базової культури особистості. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. Серія № 12. Психологічні науки* : збірник наукових праць. Київ : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2008. № 23 (47). С. 21–27.
273. Новий український правопис. Київ : ЦУЛ, 2019. 282 с.
274. Оболенський О. Ю. Державна служба : навчальний посібник. Київ : КНЕУ, 2003. 344 с.
275. Овчинников Н. Ф. Структура и симметрия. *Системные исследования*. Москва : Наука, 1969. С. 111–121.
276. Огієнко О. І. Тенденції розвитку освіти дорослих у скандинавських країнах : монографія; Ін-т пед. освіти і освіти дорослих АПН України. Суми : Еллада-S, 2008. 444 с.

277. Окіс О. Я. Культура державних службовців як необхідна складова ефективності виконуваних функцій. *Вісник державної служби України*. 2008. № 4. С. 71–77.

278. Окіс О. Я. Професійна культура державного службовця: понятійний аспект. *Публічна влада та управління: принципи і механізми реалізації*: монографія / за заг. ред. Н. Р. Нижник. Чернівці : Технодрук, 2008. 432 с.

279. Орлов А. Б. Психология личности и сущности человека. Парадигмы, проекции, практики. Москва : Академия, 2002. 272 с.

280. Освітній менеджмент : навчальний посібник / за ред. Л. Даниленко, Л. Карамушки. Київ : Шкільний світ, 2003. 400 с.

281. Павелків Р. В. Формування та розвиток здатності до моральної рефлексії в процесі активного соціально-психологічного навчання молодших школярів. *Психологія: реальність і перспективи*. 2017. Вип. 8. С. 5–10.

282. Павицкая О. Г. Влияние рефлексивной культуры на развитие интеллектуальных качеств руководителя в системе государственной службы : дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.13 «Психология развития, акмеология» / Российская академия государственной службы. Москва, 2000. 177 с.

283. Павлова М. Е. Психологическая готовность государственных служащих к учету общественного мнения : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.13 «Психология развития, акмеология» / Российская академия государственной службы. Москва, 2002. 21 с.

284. Панова М. Н. Язык государственного управления: «наработки» и «подвижки». *Русская речь*. 2003. № 5. С. 50–56.

285. Панок В. Г. До побудови теоретичних засад української практичної психології. *Проблеми загальної та педагогічної психології* : збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України / за ред. С. Д. Максименка. Київ, 2011. Т. XIII, ч. 1. С. 309–318.

286. Панок В. Г., Титаренко Т. М., Чепелева Н. В. Основи практичної психології : підручник для студентів вищих навчальних закладів. Київ : Либідь, 1999. 536 с.

287. Парсонс Т. Система современных обществ. Москва : Аспект-Пресс, 1997. 270 с.

288. Парфенов Ю. А., Менумеров А. В., Белов В. Г., Чернов Д. А. Эмоциональная устойчивость как критерий эффективной деятельности государственных служащих. *Ученые записки университета имени П. Ф. Лесгафта*. 2011. Вып. 8 (78). 08.09.2011. С. 28–34.

289. Перелік наукових спеціальностей (Документ затверджено Наказом Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України №1057 від 14 вересня 2011 р.). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1133-11> (дата звернення: 26.08.2019).

290. Петровская Л. А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг. Москва : Изд-во МГУ, 1989. 216 с.

291. Петровский А. В., Ярошевский М. Г. Основы теоретической психологии : учебное пособие для студентов высших учебных заведений. Москва : ИНФРА-М, 1998. 525 с.

292. Петков В. П., Соломенчук О. О., Петков С. В. Менеджмент в державному управлінні : навчальний посібник / за заг. ред. В. П. Петкова. Запоріжжя : Юридичний ін-т МВС України, 2001. 303 с.

293. Пинигина С. В. Сопоставительный анализ якутского и русского языкового сознания: Тематическое поле «семья» : дис. ... канд. филол. наук : спец. 10.02.19 «Теория языка» / Институт языкознания РАН. Москва, 2004. 224 с.

294. Пластун В. В. Професіограми посад дежавних службовців. Донецьк : Центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, керівників державних підприємств, установ та організацій, 2002. 24 с.

295. Плещан Х. В. Успішність в управлінській діяльності. *Інвестиції: практика та досвід*. 2011. № 15. С. 121–124.

296. Плотницька І. М. Ділова українська мова у сфері державного управління : навчальний посібник. Київ : НАДУ, 2011. 168 с.

297. Погорелова О. В. Психологическая подготовка оптимальных вариантов коммуникативной компетентности государственных служащих : дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.01 «Общая психология, психология личности, история психологии» / Ставропольский государственный университет. Ставрополь, 2005. 204 с.

298. Позднякова Ж. С. Формирование управленческой культуры будущего менеджера. *Педагогика*. 2008. № 4 (57). С. 81–84.

299. Положення «Про порядок стажування у державних органах» (Документ затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 1 грудня 1994 р. № 804). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/804-94-%D0%BF> (дата звернення: 20.08.2019).

300. Положення про систему професійного навчання державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування та депутатів місцевих рад (затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 6 лютого 2019 р. № 106). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/106-2019-%D0%BF> (дата звернення: 15.08.2019).

301. Полторацька В. В. Шляхи форсування культури педагогічного спілкування в умовах гуманізації освіти. *Педагогіка, психологія та медико-біологічні проблеми фізичного виховання і спорту*. 2005. № 20. С. 72–77.

302. Понеділко В. Г. О'єктивна необхідність координації роботи навчальних закладів з підготовки державно-управлінських кадрів та основні завдання її інституцій: підготовка з огляду на Болонський процес. Безперервна освіта. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України*. 2004. № 4. С. 475–481.

303. Попова Н. Н. Толерантность как личностный компонент профессиональной культуры учителя. *Сибирский учитель*. Март–апрель. 2004. № 32. С. 24.

304. Поскряков А. А. Инновационная культура. *Вестник Библиотечной Ассамблеи Евразии*. 2011. № 1. С. 42–47.

305. Правоторов В. А. Профессиональная культура специалиста и динамика ее формирования на этапе «вуз – производство». *Вестник Харьковского университета*. 1985. № 5. С. 18–32.

306. Прийма С. М. Формування технологічної культури майбутніх учителів інформатики у процесі професійно-педагогічної підготовки : дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти» / Мелітопольський державний педагогічний університет. Мелітополь, 2005. 217 с.

307. Прикладная юридическая психология : учебное пособие для вузов / под ред. А. М. Столяренко. Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2001. 639 с.

308. Приходько О. Л. Мовна культура державних службовців як науково-теоретична проблема. *Державне управління: теорія та практика* : електронне наукове фахове видання. 2005. № 2. URL: www.nbu.gov.ua (дата звернення: 17.03.2019).

309. Протасова Н. Г. Теоретичні основи навчання державних службовців у системі підготовки та підвищення кваліфікації : навчально-методичний посібник. Київ : Вид-во УАДУ, 2000. 160 с.

310. Прохоцкая С. А. Формирование у будущих государственных служащих готовности к профессиональному общению : дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.08 «Теория и методика профессионального образования» / Саратовский государственный университет имени Н. Г. Чернышевского. Саратов, 2005. 283 с.

311. Проценко Т. В. Формування інформаційної культури користувачів. *Вісник Книжкової палати*. 2014. № 3. С. 34–38.

312. Прудис Л. В. Неформальна освіта державних службовців в Україні: правові аспекти. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2016. № 1. С. 122–131.

313. Психологічні засади розвитку духовної культури педагогічного персоналу: посібник / за ред. Е.О. Помиткіна, З.Л. Становських. Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2013. 174 с.

314. Радомський І. П. Формування культури професійного спілкування у майбутніх офіцерів МВС України в процесі навчання : автореф. дис... канд. пед.

наук : спец. 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти» / Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського. Вінниця, 2007. 22 с.

315. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты : учебное пособие. Самара : Бахрах-М, 2001. 672 с.

316. Резник Ю. М. Культура как предмет изучения. *Личность. Культура. Общество*. 2001. Т. 3, вып. 1 (7). С. 176–195.

317. Рембач О. О. Формування культури ділового спілкування майбутніх міжнародників-аналітиків у вищих навчальних закладах автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти» / Кіровоградський державний педагогічний університет імені В. Винниченка. Кіровоград, 2005. 20 с.

318. Ржабек Е. Я. В поисках рациональности, (статьи разных лет) : научное издание. Москва : Академический проект. 2007. 383 с.

319. Робінс С. П., Де Ченцо Д. А. Основи менеджменту / пер. з англ. А. Олійник та ін. Київ : Вид-во Соломії Павличко «Основи», 2002. 671 с.

320. Розвиток професійних компетентностей державних службовців: комунікативний аспект : матеріали щорічної науково-практичної конференції за міжнародною участю (Київ, 3–4 листопада 2016 р.) / за заг. ред. В. С. Куйбіди, М. М. Білинської, В. М. Сороко, Л. А. Гаєвської. Київ : НАДУ, 2016. 460 с.

321. Розвиток психологічної культури учнівської молоді в системі неперервної професійної освіти : навчально-методичний посібник / за ред. В. В. Рибалки. Київ : ІПППО України, 2005. 298 с.

322. Рудакевич М. І. Етика державних службовців : монографія. Київ : Вид-во НАДУ, 2003. 360 с.

323. Рубинштейн С. Л. Проблема способностей и вопросы психологической теории. *Психология индивидуальных различий* : хрестоматия / под ред. Ю. Б. Гиппенрейтер. Москва : ЧеРо, 2000. С. 200–210.

324. Руденко Л. А. Формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах : монографія. Львів : Піраміда, 2015. 342 с.

325. Рэдклифф-Браун А. Р. Структура и функция в примитивном обществе : очерки и лекции. Москва : Издательская фирма «Восточная литература» РАН, 2001. 304 с.

326. Рябушко С. О. Формування культури педагогічного спілкування майбутніх учителів іноземної мови : дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти» / Ізмаїльський державний педагогічний інститут. Ізмаїл, 1999. 173 с.

327. Рябцев В. П. Теоретические основы культурологического подхода к профессиональному педагогическому образованию : дис. ... д-ра культурологии : спец. 24.00.01 «Теория и история культуры» / Краснодарский государственный университет культуры и искусств. Краснодар, 2006. 288 с.

328. Савельева И. В. Развитие психологической культуры юристов в процессе обучения в вузе : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.06 «Юридическая психология» / Санкт-Петербургский университет МВД России. Санкт-Петербург, 2007. 25 с.

329. Савич Ж. В., Безпалько О. В. Спілкуємося й діємо : навчально-методичний посібник. Київ : Наш час, 2006. 120 с.

330. Савченко Т. О. Фахова підготовка як засіб формування у майбутніх соціальних педагогів умінь і навичок професійно орієнтованого спілкування. *Вісник Чернігівського національного педагогічного університету імені Т. Г. Шевченка: Педагогічні науки*. 2015. № 130. С. 262–265.

331. Саймон Г. Менеджмент в организациях / сокр. ред. А. М. Емельянова, В. В. Петрова. Москва : Экономика, 1995. 335 с.

332. Сальникова Т. Г. Где родился, там и пригодился. Ранняя профориентация дошкольников: пособие по ранней профориентации детей старшего дошкольного возраста. Николаевск-на-Амуре, 2015. 61 с.

333. Самоходкина Т. В. Использование аспектных ценностных проблем в процессе формирования у старшеклассников ценностно-коммуникативной культуры : методическая разработка. Волгоград : Перемена, 2007. 20 с.

334. Санникова О. П. Эмоциональность в структуре личности : монография. Киев–Одесса: Хорс, 1995. 334 с.

335. Селезнева Е. В. Развитие акмеологической культуры государственных служащих : дис. ... д-ра. психол. наук : спец. 19.00.13: «Психология развития, акмеология» / Российская академия государственной службы. Москва, 2005. 670 с.

336. Селіванов С. В. Механізми розвитку кадрового потенціалу державної служби : автореф. дис. ... канд. наук з держ. управління : спец. 25.00.02 «Механізми державного управління» / Національна академія державного управління при президентіві України. Київ, 2019. 22 с.

337. Семенюк Н. В. Безперервна освіта як система. *Нова парадигма*. 2013. Вип. 117. С. 24–33.

338. Семикин В. В. Психологическая культура в образовании человека : монография. Санкт-Петербург : Союз, 2002. 155 с.

339. Семилет Н. В. Динамика социально-перцептивных характеристик субъекта общения в группах активного социального обучения : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05 «Социальная психология» / АПН СССР НИИ общей и педагогической психологии. Москва, 1989. 17 с.

340. Сергєєнкова О. П. Рефлексія як механізм професійної самореалізації викладача вищої школи. *Інтернаука* : міжнародний научний журнал. 2017. № 13 (35). С. 67–70.

341. Серьогін С. М. Мета, завдання та функції державної служби. *Аспекти публічного управління*. 2013. № 1. С. 58–65.

342. Серьогін С. М., Бородін Є. І., Липовська Н. А. Реформування професійного навчання державних службовців в Україні: проблеми та перспективи : монографія. Київ : НАДУ, 2013. 112 с.

343. Сидоренко Н. С. Компетентнісний підхід до професійної культури державних службовців. *Держава та регіони. Серія: Державне управління*. 2010. № 1. С. 110–114.

344. Сидорина Т. Ю. Философия кризиса : учебное пособие. Москва : Флинта, 2003. 456 с.

345. Скиннер Б. Ф. Технология поведения. *Американская социологическая мысль* : тексты / под ред. В. И. Добренкова. Москва : МГУ, 1994. С. 30–46.

346. Скрипченко А. В. Анализ учебной и научно-исследовательской деятельности студентов педвузов – важнейший фактор повышения качества подготовки учителей. Киев, 1981.

347. Скрипченко О. В., Долинська Л. В. Загальна психологія : навчальний посібник. Київ : А.П.Н., 1999. 463 с .

348. Скуднова О. Ю. Духовность в системе профессиональной культуры государственных служащих : дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.13 «Психология развития, акмеология» / Российская академия государственной службы. Москва, 2001. 178 с.

349. Служинська Л. Б. Акмеологічний підхід у процесі формування готовності у майбутніх менеджерів-економістів до професійної самореалізації. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*. 2012. № 5. С. 183–187.

350. Смирнова Е. А. Формирование коммуникативной компетентности студентов в условиях непрерывного образования : автореф. дис. ... д-ра. пед. наук : спец. 13.00.01 «Общая педагогика, история педагогики и образования» / Московский государственный университет. Москва, 2007. 39 с.

351. Смирнова И. А. Акмеологический подход в изучении и развитии корпоративной культуры. *Акмеология* : научно-практический журнал. 2009. № 2. С. 62–70.

352. Сморгчова В. П. Формирование коммуникативной культуры социального педагога в системе профессиональной подготовки в вузе : автореф. дис. ... д-ра пед. наук : спец. 13.00.08. «Теория и методика профессионального

образования» / Московский государственный педагогический университет. Москва, 2007. 46 с.

353. Соколова О. П. Коммуникативная культура индивида: социально-философский анализ : автореф. дис. ... канд. филос. наук : спец. 09.00.11 «Социальная философия» / Удмуртский государственный университет. Ижевск: 2005. 15 с.

354. Сорокин П. А. Человек, цивилизация, общество. Москва : Политиздат, 1992. 543 с.

355. Сороко В. М. Побудова механізму оцінки ділових і професійних якостей державних службовців. *Вісник державної служби України*. 2003. № 1. С. 65–75.

356. Сороко В. М. Принципи та завдання загальнонаціональної системи професійного навчання державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування. *Навчальний процес у закладах системи перепідготовки і підвищення кваліфікації кадрів: Досвід та проблеми* : збірник наукових та науково-методичних праць / за заг. ред. В. І. Лугового, І. В. Розпутенка, В. Г. Понеділко. Київ : Вид-во УАДУ, 2003. С. 5–12.

357. Сохань Л. В. Жизнетворчество как искусство. Предназначение. Жизнетворчество. Судьба : социологические очерки, социально-психологические эссе, интервью, глоссарий. Київ : Наук. думка, 2014. 288 с.

358. Спивак В. А. Корпоративная культура. Санкт-Петербург : Питер, 2001. 352 с.

359. Спіріна Т. П. Формування професійної культури майбутніх соціальних педагогів у навчально-виховному процесі вищого навчального закладу: автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Житомирський державний університет імені Івана Франка. Житомир, 2009. 22 с.

360. Стадніченко Н. В. Організаційно-педагогічні умови підготовки майбутнього актора до професійного спілкування : дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Запорізький національний університет. Запоріжжя, 2017. 397 с.

361. Стандарти вищої освіти за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування» для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/12/21/281-publichne-upravlinnya-ta-administruvannya-bakalavr.pdf> (дата звернення: 25.08.2019).

362. Старшокласники знайомляться з роботою державних службовців на практиці. URL: <https://www.zoda.gov.ua/news/43059/starshoklasniki-znayomlyatsya-z-robotuju-derzhavnih-sluzhbovtsiv-na-praktitsi.html> (дата звернення: 19.08.2019).

363. Степаненко Р., Ткаченко О. Формування культури спілкування у дітей молодшого шкільного віку в грі. *Розвиток особистості молодшого школяра: сучасні реалії та перспективи* : матеріали III-ї науково-практичної Інтернет-конференції молодих науковців та студентів. Вип. 4. Івано-Франківськ, 2017. С. 93–95.

364. Степнова Л. А. Сущностные характеристики аутопсихологической компетентности личности. Москва : Эдельвейс, 2000. 100 с.

365. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления : учебник. Ростов-на-Дону : Феникс, 2005. 416 с.

366. Суховершина Ю. В., Тихомирова Е. П., Скромная Ю. Е. Тренинг делового (профессионального) общения. Москва : Академический проект; Трикста, 2006. 128 с.

367. Технології роботи організаційних психологів : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / за наук. ред. Л. М. Карамушки. Київ : Фірма «Інкос», 2005. 366 с.

368. Тимофеев Ю. П. Профессиональное общение и его развитие с помощью видеотренинга : автореф. дис... д-ра психол. наук : спец. 19.00.05 «Социальная психология» / Российская академия государственной службы. Москва, 1994. 42 с.

369. Тимченко І. І. Формування комунікативної культури студентів у процесі вивчення предметів гуманітарного циклу : дис. ... канд. пед. наук : спец.

13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Харківський державний педагогічний університет імені Г. С. Сковороди. Харків, 2001. 213 с.

370. Тоба М. В. Психологічні детермінанти діалогового педагогічного спілкування : автореф. дис. ...канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / Інститут психології імені Г. С. Костюка АПН України. Київ, 1999. 16 с.

371. Третьяков В. П. Корпоративная культура делового общения. *Управление персоналом*. 2009. № 11. С. 46–53.

372. Туктагулова М. Н. Речевая культура как коммуникативная профессиональная компетенция. *Профессиональное образование: от теории к практике* : сборник научных трудов: по материалам I Всероссийской интернет-конференции (Новосибирск, март-апрель 2006 г.) / под ред. Н. В. Силкиной, А. А. Муравьева. Новосибирск : Изд-во НИПКИПРО, 2006. Вып. 1 С. 123–126.

373. Тушева В. В. Цінності у структурі професійної культури майбутнього вчителя. *Збірник наукових праць Бердянського державного педагогічного університету (Педагогічні науки)*. Бердянськ : БДПУ, 2010. № 1. С. 151–158.

374. Тэйлор Э. Б. Первобытная культура. Москва : Политиздат, 1989. 573 с.

375. Уваркіна О. В. Формування комунікативної культури студентів вищих медичних закладів освіти в процесі вивчення психолого-педагогічних дисциплін : дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти»; Інститут вищої освіти АПН України. Київ, 2003. 200 с.

376. Уемов А. И. Системный подход и общая теория систем. Москва, 1978. 127 с.

377. Улунова А. Е. Акмеологический, деятельностьный, 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.

378. 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).

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

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

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

382. 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.

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

384. 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.

385. 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.

386. 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.

387. 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.

388. 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, том III : Тематичний випуск «Міжнародні Челпанівські психолого-педагогічні читання». Київ : Гнозис, 2013. С. 114–120.

389. Улунова Г. Є. Особливості психологічної підготовленості як структурного компоненту 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.

390. 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. №42 (66). С. 181–187.

391. 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, том IX (42) : Тематичний випуск «Вища освіта України у

контексті інтеграції до європейського освітнього простору». Київ: Гнозис, 2012. С. 583–591.

392. 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.

393. 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.

394. Улунова Г. Є. Підходи до вивчення професійної культури у психології. *Особистість у просторі культури*: матеріали III Севастопольського міжнародного науково-практичного симпозіуму (Севастополь, 17 вересня 2011 р.) / за ред. Г. О. Балла, О. Б. Бовть. Севастополь : Рібест, 2011. С. 167–169.

395. 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.

396. 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.

397. 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. Вип. 19. Кам'янець-Подільський : Аксіома, 2013. С. 726–736.

398. 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.

399. 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.

400. 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.

401. Улунова Г. Є. Професійний етикет державних службовців : навчально-методичний посібник. Суми, 2010. 45 с.

402. Улунова Г. Є. Психологічна культура майбутнього фахівця: сутність, реалії, перспективи. *Теорія та методика навчання суспільних дисциплін* : науково-педагогічний журнал / заг. ред. О. В. Михайличенко. Суми : СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2011. Вип. 1. С. 59–63.

403. 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.

404. Улунова Г. Є. Психологічний аналіз діяльності суб'єктів державного управління. *Процес управління суспільним розвитком: виклики, реформи, досягнення* : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (Суми, 28–30 травня 2009 р.). Суми : Сумський обласний інститут післядипломної педагогічної освіти, 2009. С. 93–95.

405. Улунова Г. Є. Психологічні особливості управлінської діяльності державних службовців. *Теоретичні питання культури, освіти та виховання* : збірник наукових праць / за заг. ред. М. Б. Євтуха. Київ : Вид. центр КНЛУ, 2009. Вип. 38. С. 169–172.

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

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

408. Улунова Г. Є. Психологія ускладненого спілкування в професійних колективах : навчально-методичний посібник для слухачів центрів перепідготовки та підвищення кваліфікації. Суми : «Нота бене», 2005. 88 с.

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

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

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

412. 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.

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

414. Улунова Г. Є. Структура та рівні культури професійного спілкування як інваріанту професійної психологічної культури. *Світогляд-філософія-релігія* : збірник наукових праць / за заг. ред. І. П. Мозгового. Суми : Державний вищий

навчальний заклад «Українська академія банківської справи національного банку України», 2012. Вип. 2. С. 300–309.

415. Улунова Г. Є. Суб'єктивні чинники самореалізації державних службовців. *Професійно-творча самореалізація державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування як провідний чинник підвищення ефективності місцевого управління* : збірник матеріалів науково-практичної конференції (Суми, 12 квітня 2007 р.). Суми, 2007. С. 49–51.

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

417. Улунова Г. Є. Функції, структура та рівні культури спілкування як інваріанту 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.

418. Фаллер О. В. Потенциал карьерного роста государственного служащего : монография. Москва : Изд-во РАГС, 2009. 108 с.

419. Фатыхова Р. М. Культура педагогического общения и ее формирование у будущего учителя. Уфа : Башгоспедуниверситет, 2000. 164 с.

420. Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. Москва : Изд-во Института Психотерапии, 2002. 490 с.

421. Фирсова А. В. Роль системы образования в формировании профессиональной культуры управленческого состава в спортивной системе. *Вестник Адыгейского государственного университета. Серія 1: Регионоведение: философия, история, социология, юриспруденция, политология, культурология*. 2012. № 2. С. 148–152.

422. Фреге Г. Смысл и значение. *Фреге Г. Избранные работы* / сост. В. В. Анашвили, А. Л. Никифорова; пер. с нем. В. А. Куренного. Москва : Дом интеллектуальной книги, Русское феноменологическое общество, 1997. С. 25–49.

423. Фуко М. Слова и вещи. Археология гуманитарных наук. Москва : Прогресс, 1977. 487 с.

424. Хаджирадєва С. К. Підготовка державних службовців до професійно-мовленнєвої комунікації: концептуальні засади й стратегія модернізації технологій : автореф. дис. ... д-ра наук з держ. управління : спец. 25.00.03 «Державна служба» / Національна академія державного управління при Президентові України. Київ, 2006. 36 с.

425. Хаджирадєва С. К. Теорія і практика підготовки державних службовців до професійно-мовленнєвої комунікації : монографія. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2005. 294 с.

426. Хараш А. У. Монолог и диалог в общении. *Социальная психология* / под ред. А. И. Донцова, Л. А. Петровской. Москва : МГУ, 1999. С. 230–290.

427. Ходусов А. Н. Методологическая культура учителя и условия ее формирования в системе современного педагогического образования : монографія. Москва : Московский педагогический государственный университет имени В. И. Ленина, 1997. 357 с.

428. Цуркан М. І. Правове регулювання публічної служби в Україні. Особливості судового розгляду спорів : монографія. Харків : Право, 2010. 216 с.

429. Человек. Общество. Государство : учебное пособие для 4–6, 11–го класів общеобразоват. Учреждений: в 4 кн. Кн. 4. Человек в мире культуры / под ред. Ю. А. Харина. Минск : Нар. асвета, 2002. 191 с.

430. Чепелева Н. В. Теоретические основы психологической герменевтики. *Актуальні проблеми психології. Т. 2. Психологічна герменевтика. Вип. 1* : збірник наукових праць / за ред. Н. В. Чепелевої. Київ : Товариство «Знання України», 2001. 127 с.

431. Чепелева Н. В. Психологічна культура майбутнього вчителя : методичні рекомендації. Київ : Т-во «Знання» УРСР, 1989. 32 с.

432. Чернобровкін В. М. Психологія прийняття педагогічних рішень : монографія. Луганськ : Альма-матер, 2006. 416 с.

433. Чернобровкіна В. А. Мотиваційно-потребові та ціннісні передумови прагнення особистості до успіху. *Успішність особистості: потенціал та обмеження* : матеріали міжнародної науково-практичної конференції (м. Київ, 2010) URL: www.psy3science.com.ua/department /oklad.php?mova =ua&scho=_ua/кнопки/konfer3 2010/index.php. (дата звернення: 11.11.2019).

434. Чорна Л. П. Модель спеціаліста бібліотеки ВНЗ. *Бібліотека в освітньому просторі. Професійна культура бібліотекаря: поведінка, культура мови і спілкування, зовнішня культура* : інформаційний бюлетень для працівників бібліотек ВНЗ III–IV рівнів акредитації державної форми власності Хмельницької області / гол. ред. О. Б. Айвазян. Хмельницький : ХНУ, 2010. № 9. 76 с.

435. Чудинов С. И. Лекции по культурологии для заочников. Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2006. 44 с.

436. Чуменко Е. В. Психологическая практика в школе. *Вестник практической психологии образования*. 2006. № 3. С. 77–84.

437. Шаванов С. В. Проблема діагностики особливостей комунікативної саморегуляції. *Педагогічна Сумщина*. 2007. № 1. С. 24–27.

438. Шаповалова О. В. Формирование речевой компетенции государственного служащего в системе последипломного образования. *Сборник научных трудов СевКавГТУ. Серия «Гуманитарные науки»*. Вып. 4. Ставрополь : Северо-Кавказский государственный технический университет, 2006. URL: http://abiturient.ncstu.ru/Science/articles/hs/2006_04/ped/22.pdf/file_download (дата обращения: 16.07.2015).

439. Швачко С. О. Екстеріоризація гумору в художньому дискурсі. *Вісник КНЛУ. Серія Філологія*. Т. 15. № 2. Київ : Вид-во КНЛУ, 2012. С. 177.

440. Швыдкая М. В. Рефлексивная культура как акмеологический инвариант профессионализма кадров управления : дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.13 «Психология развития, акмеология» / Российская академия государственной службы. Москва, 2006. 176 с.

441. Шевцова Е. В. Взаимосвязь профессиональной и коммуникативной культуры личности будущего специалиста. *Сборник научных трудов СевКавГТУ. Серия «Гуманитарные науки»*. Вып. 10. Ставрополь, 2003. С. 67–71.

442. Шевченко А. С. Порівняльний аналіз окремих аспектів підготовки магістрів публічного адміністрування в США та в Україні. *Вісник Черкаського університету*. 2017. Вип. № 15. С. 137–144.

443. Шевченко Н. Ф. Професійна компетентність учителя як актуальна проблема вищої школи. *Бочаровські читання* : матеріали науково-практичної конференції з міжнар. участю, присвяч. пам'яті проф. С. П. Бочарової (м. Харків, 18 березня 2016 р.) / МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2016. С. 62–63.

444. Шевченко Н. Ф., Кожушкіна Т. Л. Навчально-професійна настанова в структурі професійної свідомості майбутніх фахівців. *Проблеми сучасної психології*. 2016. Вип. 32. С. 558–571.

445. Шинкаренко І. О. Особливості соціально-перцептивної регуляції професійного спілкування працівника ОВС : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.06 «Юридична психологія» / Харківський національний університет внутрішніх справ. Харків, 2005. 20 с.

446. Шишова Е. О. Развитие коммуникативной культуры будущего учителя в условиях двуязычия : автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.01 «Общая педагогика, история педагогики и образования» / Татарский государственный гуманитарно-педагогический университет. Казань, 2007. 29 с.

447. Шклярук М. Г. Особливості реалізації стратегічної комунікації у діяльності державних службовців. *Ефективність державного управління*. 2016. Вип. 4 (49), ч. 1. С. 250–256.

448. Шляхтун П. П. Політологія (теорія та історія політичної науки) : навчальний посібник. Київ : Либідь, 2005. 576 с.

449. Шпекторенко І. В. Особливості принципів навчання у безперервній освіті державних службовців. *Актуальні проблеми державного управління* : збірник наукових праць ОРІДУ. Одеса, 2006. Вип. 2 (26). С. 182–188.

450. Штейн Э. Х. Организационная культура и лидерство: построение, эволюция, совершенствование. Санкт-Петербург : Питер, 2002. 336 с.

451. Штиршов О. М. Професійне спілкування та його роль у діяльності державних службовців. *Наукові праці Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу «Києво-Могилянська академія»*. Серія: Державне управління. 2016. Т. 267, вип. 255. С. 188–192.

452. Юсупов С. А. Развитие коммуникативной компетентности государственных служащих в работе со средствами массовой информации : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.13 «Психология развития, акмеология» / Российская академия государственной службы. Москва, 2002. 25 с.

453. Як аграрний бізнес руйнує стереотипи щодо роботи у сільському господарстві URL: <http://fru.ua/ua/events/members-events/yak-ahramnyi-biznes-ruinuie-stereotypy-shchodo-roboty-u-silskomu-hospodarstvi> (дата звернення: 31.08.2019).

454. Янушевский В. Н. Речевая компетентность в коммуникативной культуре педагога : практико-ориентированная монография. Ульяновск : УИПКПРО, 2007. 80 с.

455. Яценко С. С. Напрями підвищення якості ділової комунікації державних службовців у державному управлінні. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України*. 2010. № 1. С. 62–70.

456. Яценко С. С. Помилки ділової комунікації в державному управлінні, що виникають у ході аргументації, та шляхи їх подолання. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України*. 2004. № 3. С. 263–275.

457. Яценко С. С. Шляхи підвищення комунікативної компетентності державних службовців. *Державне будівництво*. 2009. № 2. С. 1–7.

458. Яценко Т. С. Теорія і практика групової психокорекції: Активне соціально-психологічне навчання : навчальний посібник. Київ : Вища школа, 2004. 679 с.

459. Alvesson M. Cultural perspectives on organizations. Cambridge : Cambridge University Press, 1993. 426 p.
460. Bandura A. Social learning theory. Engelwood Cliffs, New Jersey : Prentice – Hall, 1977. 247 p.
461. Bartram D., Robertson I. T., Callinen M. Competency and individual performance. *Modeling the world of work. Organizational Effectiveness: The Role of Psycholog.* Chichester : Wiley, 2002. P. 596–618.
462. Benedict R. Patterns of Culture. Boston–New York : Houghton, Mifflin and Company, 1934. 260 p.
463. Bondarchuk O. Socio-psychological problems and mechanisms of brand communication in the sphere of educational services. *Вісник післядипломної освіти : збірник наукових праць / НАПН України, Ун-т менедж. освіти ; голов. ред. В. В. Олійник ; редкол. : О. Л. Ануфрієва [та ін.] Київ : АТОПОЛ ГРУП, 2017. Вип. 3(32). С. 34–46.*
464. Chomsky N. Language and Mind. Cambridge : Cambridge University Press, 2006. 208 p.
465. Cormier S. La communication et la gestion. Québec : Université de Québec, 2006. 247 p.
466. Dave R. H. Foundation of Lifelong Education: Some Methodological Aspects. *Foundation of Lifelong Education.* Hambourg, 1976. P. 34.
467. Grades and types of work in the Civil Service. URL: <https://www.gov.uk/guidance/using-the-civil-service-jobs-website#civil-service-recruitment> (Date of the application: 11.11.2019).
468. Herskovits M. Cultural Anthropology. New York, 1955. 569 p.
469. Honigman J. Culture and Personality. New York : Harper and Brothers, 1954. 224 p.
470. House of Commons. Public Administration Select Committee. Bad Language: The Use and Abuse of Official Language : First Report of Session 2009–10. (London. 2010). URL: <http://www.publications.parliament.uk/pa/cm200910/cmselect/cmpubadm/17/17.pdf> (Date of the application: 17.07.19).

471. Hsu F. L. K. *Psychological Anthropology*. Cambridge : Schenkman Publishing Company, Inc, 1972. 623 p.
472. Hutmacher W. Key competencies for Europe : report of the Symposium Berne. *Council for Cultural Cooperation (CDCC)* (Switzerland, 27–30 March, 1996). Strasburg : Secondary Education for Europe, 1997. 72 p.
473. Jay C. T. *Specialty Competencies in Organizational and Business Consulting Psychology*. Oxford : Oxford University Press, 2010. 240 p.
474. Kluckhohn C., Murray H. A. *Personality in nature, society and culture*. New York : Knopf, 1965. 717 p.
475. Lange O. *Ekonomia polityczna*. 2 wyd., t. 1-2, Warszawa, 1965. 68 p.
476. Linton R. *The Cultural Background of Personality*. New York, 1945. 157 p.
477. London M. Organizational support for employees' career motivation: A guide to human resource strategies in changing business conditions. *Human Resource Planning*. 1988. Vol. 11. P. 25–32.
478. Maslow A. *Toward a psychology of being*. 2d ed. New York : Van Nostrand, 1968. 240 p.
479. Mead M. *Culture and Commitment: A Study of the Generation Gap*. New York : Natural History Press / Doubleday and Co, 1970. 124 p.
480. Newsome Sh., Catano V. M., Arla L. *Leader Competencies: Proposing a Research Framework Prepared for Canadian Forces Leadership Institute*. *The Centre for Leadership Excellence Saint Mary's University Halifax*. Nova Scotia. 03.04.2014.
481. Perez Lapasaran H.-K. Principles and advantages of decentralization. *The General Notebook*. 2006. № 1 (36). P. 32–44.
482. Pevkur A. Compatibility of public administration systems and ethics management. URL: <http://www.law.kuleuven.be//milan32006/pevkur.pdf> (Date of the application: 17.07.19).
483. Pye L. Political Communication. *The Blackwell Encyclopaedia of Political Institutions*. Oxford – New York, 2007. P. 442.
484. Roe R. A. Developments in personnel selection methodology. *Advances in educational and psychological testing* (Vol. 3). Boston : Kluwer, 1991. P. 187–227.

485. Rotter J. B. Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied*. 1966. 80 (1). P. 1–28.
486. Sienkiewicz L. Competency-based human resources management. The lifelong learning perspective. Warsaw, 2014. 264 p.
487. Simpson E. Between internalism and externalism in ethics. *Philosophical Quarterly*. St. Andrews, 1999. Vol. 49. № 195. P. 202–214.
488. Snyder M. Public appearances, private reality: the psychology of self-monitoring. New York : W. H. Freeman, 1987. 267 p.
489. Snyder M. The self-monitoring of expressive behavior. *J. Of personality and psychology*. 1974. Vol. 30 (4). P. 526–537.
490. Stien H. F. The Psychoanthropology of American Culture. New York; London : The Psychohistory Press, 1985. 168 p.
491. Sumner W. Folkways. New York : Dover, Inc, 1959. 692 p.
492. Sumner W., Keller A. The Science of Society. New Haven, 1927. P. 46–47.
493. Thorndike E. L. Human nature and the social order. New York : Macmillan Company, 1940. 1019 p.
494. Torrington D. Human resource management. Harlow : Prentice Hall, 2002. 668 p.
495. Ulunova A. Functional and structural aspects of the culture of civil servants' professional communication. *Europejskie studia humanistyczne : Państwo i Społeczeństwo*. 2014–2015. № 1. P. 189–201.

ДОДАТКИ

Додаток А

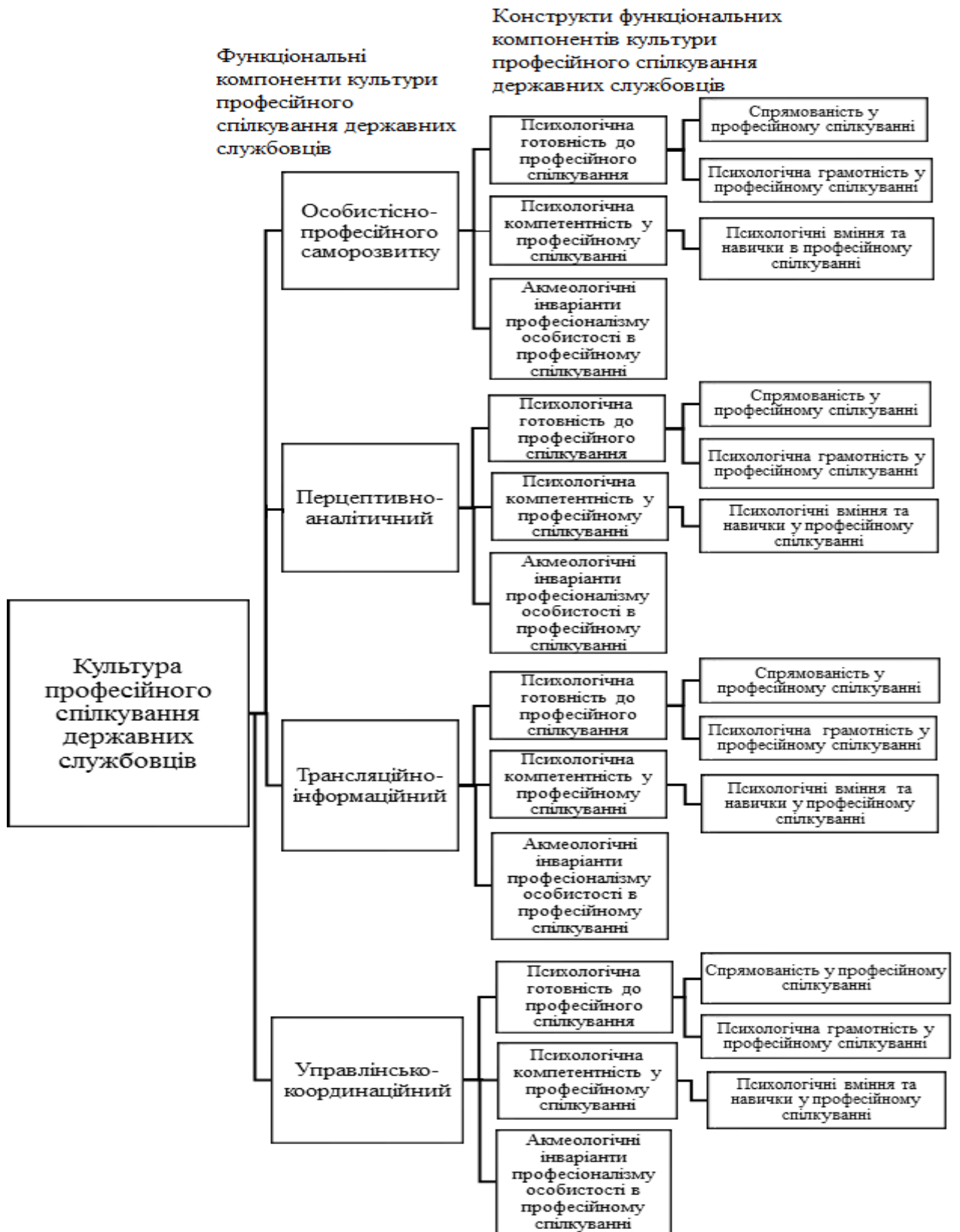


Рис. Функціонально-структурна модель культури професійного спілкування державних службовців

Зміст конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців

Функціональні компоненти культури професійного спілкування державних службовців	Конструкти функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців	Критерії	Основні показники
1	2	3	4
Перцептивно-аналітичний	Спрямованість у професійному спілкуванні	Ціннісне ставлення до особистості колег та відвідувачів як суб'єктів спілкування. Прийняття співрозмовників	Види спрямованості в професійному спілкуванні: <ul style="list-style-type: none"> • альтероцентристська спрямованість у професійному спілкуванні; • діалогічна спрямованість у професійному спілкуванні

Продовження таблиці

1	2	3	4
Перцептивно-аналітичний	<p>Психологічна грамотність у професійному спілкуванні / Психологічна компетентність у професійному спілкуванні</p>	<p>Неупереджене сприймання, усвідомлене пізнання та адекватне розуміння колег та відвідувачів як суб'єктів спілкування</p>	<p>Соціально-перцептивні знання / вміння (збору та аналізу інформації щодо психологічних характеристик колег та відвідувачів як суб'єктів спілкування):</p> <ul style="list-style-type: none"> • адекватного сприймання та інтерпретації засобів вербальної та невербальної комунікації; • встановлення адекватного зв'язку між вербальною та невербальною комунікацією співрозмовників; • розуміння станів людини через установлення зв'язків між психологічним змістом різних елементів її невербальної комунікації; • соціально-рефлексивні (усвідомлення та корекція власного образу як суб'єкта спілкування); • емпатичні (уміння самому надавати / приймати підтримку та висловлювати співчуття); • протидії впливу ефектів соціальної перцепції тощо

Продовження таблиці

1	2	3	4
Перцептивно-аналітичний	Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні	Психологічний комфорт та переживання позитивних почуттів при пізнанні та розумінні колег та відвідувачів як суб'єктів спілкування	Професійно-важливі якості фахівця: <ul style="list-style-type: none"> • емпатійність (чуйність); • доброзичливість; • неагресивність; • комунікативна спостережливість; • толерантність; • щирість тощо
Трансляційно-інформаційний	Спрямованість у професійному спілкуванні	Орієнтація на комунікативні потреби колег та відвідувачів як суб'єктів спілкування	Види спрямованості в професійному спілкуванні: <ul style="list-style-type: none"> • діалогічна спрямованість у професійному спілкуванні; • альтероцентристська спрямованість у професійному спілкуванні
	Психологічна грамотність у професійному спілкуванні /	Ефективний обмін інформацією з колегами та відвідувачами як суб'єктами спілкування	Знання / вміння вербальної та невербальної комунікації: <ul style="list-style-type: none"> • визначення комунікативної мети; • аналізу комунікативної ситуації; • комунікативного програмування;

Продовження таблиці

1	2	3	4
Трансляційно-інформаційний	Психологічна компетентність у професійному спілкуванні	Ефективний обмін інформацією з колегами та відвідувачами як суб'єктами спілкування	<ul style="list-style-type: none"> ● комунікативного самоконтролю; ● комунікативної корекції; ● комунікативної саморегуляції; ● встановлення контакту з іншою людиною; ● риторичні (виступу перед аудиторією); ● полемічні (ведення дискусії); ● активного слухання тощо
	Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні	Психологічний комфорт та переживання позитивних почуттів при трансляванні інформації колегам та відвідувачам як суб'єктам спілкування та прийманні її як реципієнтом	Професійно-важливі якості фахівця: <ul style="list-style-type: none"> ● зацікавленість у спілкуванні; ● тактовність; ● заохочення ініціативи; ● відкритість; ● комунікативна активність; ● комунікативна гнучкість; ● стриманість тощо

Продовження таблиці

1	2	3	4
Управлінсько-координаційний	Спрямованість у професійному спілкуванні	Управління та координація взаємодії з урахуванням потреб колег та відвідувачів як суб'єктів спілкування	Види спрямованості в професійному спілкуванні: <ul style="list-style-type: none"> • діалогічна спрямованість у професійному спілкуванні; • альтероцентристська спрямованість у професійному спілкуванні
	Психологічна грамотність у професійному спілкуванні / Психологічна компетентність у професійному спілкуванні	Стратегічність управління та координації взаємодії з колегами та відвідувачами як суб'єктами спілкування	Управлінсько-координаційні знання / вміння: <ul style="list-style-type: none"> • організації взаємодії суб'єктів спілкування; • прогностичні (передбачення результатів взаємодії); • етикетні (загальнолюдські, національні та корпоративні норми взаємодії з іншими суб'єктами спілкування); • попередження та вирішення конфліктів; • реагування на справедливу / несправдливу критику; • реагування на те, що провокує з боку співрозмовника; • звернення до іншої людини з проханням; • оптимізації умов спілкування тощо

Продовження таблиці

1	2	3	4
Управлінсько-координаційний	Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні	Психологічний комфорт та переживання позитивних почуттів при управлінні та координації взаємодії із колегами та відвідувачами як суб'єктами спілкування	Професійно-важливі якості фахівця: <ul style="list-style-type: none"> • справедливість; • безконфліктність; • рішучість; • чесність; • розважливість тощо
Особистісно-професійного саморозвитку	Спрямованість у професійному спілкуванні	Гуманістично-ціннісна мотивація самовдосконалення у професійному спілкуванні	Види спрямованості в професійному спілкуванні: <ul style="list-style-type: none"> • діалогічна спрямованість у професійному спілкуванні; • альтероцентристська спрямованість у професійному спілкуванні
	Психологічна грамотність у професійному спілкуванні /	Усвідомлене керування процесом самовдосконалення у професійному спілкуванні	Гностичні знання / вміння: <ul style="list-style-type: none"> • аналіз власного комунікативного досвіду; • рефлексування власного професійного спілкування; • пошук зворотного зв'язку з особливостей власної професійної комунікації;

Продовження таблиці

1	2	3	4
Особистісно-професійного саморозвитку	Психологічна компетентність у професійному спілкуванні	Усвідомлене керування процесом самовдосконалення у професійному спілкуванні	<ul style="list-style-type: none"> • керування власним професійним комунікативним розвитком; • виділення часу для комунікативного саморозвитку; • читання літератури з проблем професійного спілкування; • дискутування з питань професійної комунікації; • акумулювання та використання досвіду самоосвітньої діяльності колег; • перенесення досвіду у нові ситуації професійної комунікації
	Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні	Психологічний комфорт та переживання позитивних почуттів при самовдосконаленні у професійному спілкуванні	Професійно-важливі якості фахівця: <ul style="list-style-type: none"> • позитивне ставлення до процесу навчання; • працездатність • рефлексивність; • відкритість новому досвіду; • відповідальність • допитливість • самостійність • самокритичність тощо

**Методики з вивчення культури професійного спілкування
державних службовців**

Функціональний компонент культури професійного спілкування державних службовців	Конструкт функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців	Методика
1	2	3
Перцептивно-аналітичний	Спрямованість у професійному спілкуванні	Методика «Діагностика мотиваційних орієнтацій у міжособистісних комунікаціях» (І. Д. Ладанов, В. О. Уразаєва): шкали «орієнтація на прийняття партнера» та «орієнтація на адекватне сприймання і розуміння партнера»
	Психологічна компетентність в професійному спілкуванні	Методика «Діагностика рівня розвитку здібностей до адекватного розуміння невербальної поведінки» (В. О. Лабунська). Опитувальник «Соціально-психологічні характеристики суб'єкта спілкування» (В. О. Лабунська): шкали «соціально-перцептивні характеристики суб'єкта спілкування» (рефлексивно-емпатичні вміння) і «ставлення – звертання».

Продовження таблиці

1	2	3
Перцептивно-аналітичний	Психологічна компетентність в професійному спілкуванні	«Тест комунікативних умінь» (Л. Міхельсон): шкали «вміння самому надати співчуття, підтримку» та «вміння самому приймати співчуття та підтримку від інших»
	Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні	«Методика визначення організаторських та комунікативних якостей» (Л. П. Калінінський): шкала «чуйність». Методика «Діагностика доброзичливості» (за шкалою Кемпбелла). Методика «Діагностика ворожості» (за шкалою Кука-Медлей)
Трансляційно-інформаційний	Спрямованість у професійному спілкуванні	Методика «Діагностика основних видів спрямованості особистості в спілкуванні» (С. Л. Братченко).
	Психологічна компетентність у професійному спілкуванні	Опитувальник «Соціально-психологічні характеристики суб'єкта спілкування» (В. О. Лабунська): шкала «експресивно-мовні характеристики суб'єкта спілкування». Методика «Діагностика особливостей комунікативної саморегуляції» (О. Д. Ішков, модифікація С. В. Шаванова). «Тест комунікативних умінь» (Л. Міхельсон): шкали «вміння вступити в контакт з іншою людиною», «реагування на спробу вступити в контакт»

Продовження таблиці

1	2	3
Трансляційно-інформаційний	Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні	«Методика визначення організаторських та комунікативних якостей» (Л. П. Калінінський): шкала «психологічний такт». Тестова карта комунікативної діяльності (О. О. Леонтьєв)
Управлінсько-координаційний	Спрямованість у професійному спілкуванні	Методика «Діагностика спрямованості керівника» (О. О. Єршов). Методика «Діагностика мотиваційних орієнтацій у міжособистісних комунікаціях» (І.Д. Ладанов, В.О. Уразаєва): шкала «орієнтація на досягнення компромісу»
	Психологічна компетентність у професійному спілкуванні	Опитувальник «Соціально-психологічні характеристики суб'єкта спілкування» (В. О. Лабунська): шкали «вміння та навички організації взаємодії суб'єкта спілкування» та «умови спілкування». Методика рисункових асоціацій «Ділові ситуації» (Н. Г. Хитрова). «Тест комунікативних умінь» (Л. Міхельсон): шкали «вміння надавати та приймати знаки уваги від осіб, рівних за статусом, віком», «реагування на справедливу критику», «реагування на несправедливу критику», «реагування на те, що провокує поведінку з боку співрозмовника», «вміння звернутися до іншої людини з проханням», «уміння відповісти відмовою на чуже прохання»

Продовження таблиці

1	2	3
Управлінсько-координаційний	Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні	«Методика визначення організаторських та комунікативних якостей» (Л. П. Калінінський): шкали «комунікативна спрямованість», «прагнення до домінування в спілкуванні», «вимогливість до партнера», «впертість», «поступливість», «залежність»
Особистісно-професійного саморозвитку	Спрямованість у професійному спілкуванні	Методика «Готовність до саморозвитку» (В. Л. Павлов)
	Психологічна компетентність у професійному спілкуванні	Методика «Оцінювання реалізації потреби у саморозвитку» (В. І. Зверев, Н. В. Немов). Методика «Діагностика рівня парціальної готовності до професійного саморозвитку» (М. П. Фетискін): шкали «когнітивна», «гностична», «організаційна», «комунікативна»
	Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості в професійному спілкуванні	«Методика визначення організаторських та комунікативних якостей» (Л. П. Калінінський): шкали «діловитість» та «впевненість у собі». Методика «Діагностика рівня парціальної готовності до професійного саморозвитку» (М. П. Фетискін): шкали «мотиваційна», «морально-вольова», «здібності до самоуправління»

Додаток Г

**Методика діагностики перцептивно-аналітичного компонента
культури професійного спілкування державних службовців**

Інструкція. Нижче описані ситуації професійного спілкування державних службовців із колегами та відвідувачами. До кожної ситуації пропонується чотири питання:

- «Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?»;
- «Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?»;
- «Чому Ви так учиняєте?»;
- «Оцініть притаманність Вам означених характеристик у конкретній ситуації спілкування».

Оберіть той варіант відповіді до кожного питання, який найбільше відповідає Вашому досвіду та уявленню про себе.

Ситуація 1. Ваш колега перебуває на робочому місці в незвично сумному та мовчазному стані вже кілька днів поспіль.

Запитання 1.1

1.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

1.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

- а) не зважатиму на стан колеги;
- б) намагаюся зрозуміти причину такого стану колеги безпосередньо у нього або через інших людей;
- в) запитую колегу, чим я можу йому допомогти, і надаю свою підтримку.

Запитання 1.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

- а) я ціную тактовне та чуйне ставлення людей один до одного;
- б) я не хочу, щоб емоційні проблеми колег створювали мені проблеми на роботі;

- в) я вважаю, що будь-яка людина може потрапити в такі стани;
- г) я поважаю почуття інших людей;
- д) емоційні стани працівників не повинні заважати роботі;
- е) сподіваюся на розуміння з боку колеги, коли я перебуватиму в негативному емоційному стані.

Запитання 1.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

1.3.1 Чуйність:

- а) неприたまанна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

1.3.2 Доброзичливість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

1.3.3 Толерантність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

1.3.4 Неагресивність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

1.3.5 Щирість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

Ситуація 2. Ваш керівник негативно нестримано відреагував на Ваше прохання надати відпустку за власний рахунок на два дні, не пояснивши мотивацію своєї відмови.

Запитання 2.1

2.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

2.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

а) намагаюся поставити себе на місце керівника і зрозуміти його мотивацію відмови;

б) прагну визначити причину відмови керівника і намагаюся її усунути;

в) емоційно переживаю відмову керівника.

Запитання 2.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

а) я прагну не псувати стосунки з керівником;

б) я намагаюся з'ясувати, що відчуває мій керівник та на яких міркуваннях базується його позиція;

в) прагну не змішувати особисті інтереси з професійними;

г) мої інтереси для мене найважливіші;

д) хочу, щоб керівник вважав мене «безпроблемним» працівником;

е) я вважаю, що люди завжди повинні прагнути порозумітися та домовитися.

Запитання 2.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

2.3.1 Чуйність:

а) непритаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

2.3.2 Доброзичливість:

а) непритаманна зовсім;

- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

2.3.3 Толерантність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

2.3.4 Неагресивність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

2.3.5 Щирість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

Ситуація 3. У Вас склалося враження, що Ваші колеги припиняють розмову між собою при Вашій появі.

Запитання 3.1

3.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

3.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

- а) ображаюся на колег за вияв негативного ставлення до мене;
- б) починаю уважніше ставитися до колег та побудови стосунків з ними;
- в) підтверджую або спростовую свої підозри шляхом спостереження та аналізу одержаної інформації.

Запитання 3.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

- а) для мене важливими є почуття моїх колег та їх ставлення до мене;
- б) я хочу впливати на ухвалення рішень у колективі;

в) я хочу, щоб міжособистісні стосунки з колегами не впливали на професійні комунікацію та взаємодію;

г) думка колег про мене є для мене значущою;

д) для мене дуже важливо вести діалог із колегами;

е) я заслуговую на краще ставлення колег до мене.

Запитання 3.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

3.3.1 Чуйність:

а) неприбутанна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

3.3.2 Доброзичливість:

а) неприбутанна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

3.3.3 Толерантність:

а) неприбутанна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

3.3.4 Неагресивність:

а) неприбутанна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

3.3.5 Щирість:

а) неприбутанна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

Ситуація 4. У підрозділ, в якому Ви працюєте, призначили нового керівника, який є новою людиною для даного професійного колективу. Ваш

колега поділився інформацією, одержаною від своїх знайомих, що на попередньому робочому місці «новий» керівник відрізнявся нещирістю, провокативною поведінкою та мстивістю».

Запитання 4.1

4.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

4.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

- а) спілкуюся з керівником, не беручи одержану інформацію до уваги;
- б) вибудовую стратегію спілкування з керівником на основі одержаної інформації;
- в) спостерігаю за керівником, щоб на власному досвіді підтвердити або спростувати одержану інформацію.

Запитання 4.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

- а) зміни у керівництві не повинні створювати для мене незручності на робочому місці;
- б) я вважаю, що співрозмовники повинні прагнути порозумітися;
- в) на мою думку, будь-яка людина має переваги та недоліки, «сильні» та «слабкі» аспекти особистості;
- г) ефективне спілкування з керівником сприятиме реалізації професійних завдань;
- д) впливати на керівника простіше, якщо знаєш його психологічний портрет;
- е) я намагаюся не псувати стосунки з керівником.

Запитання 4.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

4.3.1 Чуйність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

4.3.2 Доброзичливість:

а) непригаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

4.3.3 Толерантність:

а) непригаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

4.3.4 Неагресивність:

а) непригаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

4.3.5 Щирість:

а) непригаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

Ситуація 5. До Вас на прийом дуже засмучений відвідувач. Людина розплакалася, як тільки почала розповідати про причину звернення.

Запитання 5.1

5.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

5.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

а) терпляче очікую, поки людина заспокоїться і зможе продовжувати розмову;

б) прошу відвідувача піти заспокоїтися, а потім прийти на прийом;

в) емоційно підтримую відвідувача та намагаюся знайти варіант вирішення проблеми.

Запитання 5.2 Чому Ви так вчиняєте?

Варіанти відповідей:

- а) я хочу, щоб відвідувачі вважали мене чуйною людиною;
- б) я надаю перевагу спілкуванню, спрямованому на вирішення проблем;
- в) уважність до відвідувача необхідна, щоб ми могли довіряти один одному;
- г) для мене важлива думка відвідувача про мене;
- д) негативні стани відвідувачів не повинні ускладнювати моє життя;
- е) я беру близько до серця те, що відчуває та переживає відвідувач.

Запитання 5.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик уданій ситуації спілкування.

5.3.1 Чуйність:

- а) непригаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

5.3.2 Доброзичливість:

- а) непригаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

5.3.3 Толерантність:

- а) непригаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

5.3.4 Неагресивність:

- а) непригаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

5.3.5 Щирість:

- а) непригаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

Ситуація 6. До Вас на прийом прийшла людина, поведінка якої видається Вам надто агресивною.

Зпитання 6.1

6.1.1 Що, на Вашу думку, необхідно сказати (зробити) в такій ситуації?

6.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

- а) намагаюся зрозуміти відвідувача, визначити, чим можна йому допомогти;
- б) даю людині можливість висловитися і заспокоїтися;
- в) шукаю привід, щоб як можна швидше припинити спілкування з цією людиною.

Зпитання 6.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

- а) я просто виконую свої професійні обов'язки;
- б) в мене немає вибору, відвідувач «завжди правий»;
- в) я сподіваюся, що моя витримка буде оцінена колегами та керівництвом;
- г) я хочу допомогти відвідувачеві;
- д) я вважаю, щоб зрозуміти людину, потрібно з нею поспілкуватися;
- е) я – фахівець, і тому впевнений, що вчинив правильно.

Зпитання 6.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

6.3.1 Чуйність:

- а) непригаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

6.3.2 Доброзичливість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

6.3.3 Толерантність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

6.3.4 Неагресивність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

6.3.5 Щирість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

Ситуація 7. До Вас на прийом прийшла людина, яка в державній установі має імідж «відвідувача-скаржника», адже кожного разу після прийому державним службовцем вона звертається зі скаргою на нього до вищого керівництва.

Запитання 7.1

7.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

7.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

а) виявляю підвищену уважність до особистісних характеристик відвідувача та намагаюся нейтралізувати можливі негативні емоційні стани демонстрацією прихильності до нього;

б) під час прийому дотримуюсь усіх формальностей, щоб не надати відвідувачеві об'єктивних підстав для скарг на мене;

в) не зважаю на «імідж» відвідувача, уважно його вислуховую і намагаюся знайти шляхи вирішення проблеми звернення.

Запитання 7.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

- а) я хочу допомогти відвідувачеві вирішити його проблему;
- б) я не хочу, щоб відвідувач псував мій послужний список своїми скаргами;
- в) я прагну уникати конфронтації у стосунках з відвідувачем;
- г) я намагаюся знайти «спільну мову» з відвідувачем;
- д) я хочу справити на відвідувача позитивне враження;
- е) спілкування з відвідувачем на прийомі є моїм професійним обов'язком.

Запитання 7.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

7.3.1 Чуйність:

- а) неприбутанна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

7.3.2 Доброзичливість:

- а) неприбутанна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

7.3.3 Толерантність:

- а) неприбутанна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

7.3.4 Неагресивність:

- а) неприбутанна зовсім;
- б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

7.3.5 Щирість:

а) непритаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

Ситуація 8. Під час прийому відвідувача Вам здалося, що ця людина критично та недовіжливо ставиться до Вас як фахівця.

Запитання 8.1

8.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

8.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

а) підтверджую або спростовую свої підозри шляхом спостереження за відвідувачем та аналізу одержаної інформації;

б) уважніше ставлюся до такого відвідувача та процесу його консультування;

в) намагаюся швидше закінчити прийом цього відвідувача.

Запитання 8.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

а) для мене найважливішими є власні емоційний комфорт та рівновага;

б) я прагну займати у спілкуванні позицію, зручну для співрозмовника-відвідувача;

в) я намагаюся порозумітися з кожним відвідувачем;

г) почуття та переживання відвідувача не повинні заважати справі;

д) я беру близько до серця, якщо відвідувач залишається не задоволений одержаною консультацією;

е) я хочу, щоб у відвідувача склалося враження про мене як емоційно-та професійно-компетентну людину.

Запитання 8.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

8.3.1 Чуйність:

- а) непригаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

8.3.2 Доброзичливість:

- а) непригаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

8.3.3 Толерантність:

- а) непригаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

8.3.4 Неагресивність:

- а) непригаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

8.3.5 Щирість:

- а) непригаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

Методика діагностики трансляційно-інформаційного компонента культури професійного спілкування державних службовців

Ситуація 9. Співробітник, який нещодавно почав працювати у Вашому відділі, попросив Вас проконсультувати його щодо оформлення звітної документації, підготовкою якої раніше займалися саме Ви.

Запитання 9.1

9.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

9.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

а) поділюся з колегою власним досвідом та відповім на всі питання, що його цікавлять;

б) знайду привід відмовитися і не консультуватиму колегу;

в) пораджу, яку законодавчу базу та допоміжну літературу можна застосувати під час виконання даної роботи.

Запитання 9.2 Чому Ви так вчиняєте?

Варіанти відповідей:

а) я намагаюся займати у спілкуванні позицію, яка максимально відповідає інтересам обох сторін;

б) я вважаю, що кожний повинен виконувати свою роботу;

в) це допоможе мені краще розкритися самому;

г) я хочу, щоб колеги цінували мою незамінність;

д) я не можу відмовити колезі;

е) я прагну допомогти колезі.

Запитання 9.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

9.3.1 Психологічний такт:

а) непритаманний зовсім;

б) притаманний частково;

в) актуальний значною мірою.

9.3.2 Зацікавленість у спілкуванні:

а) непритаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

9.3.3 Відкритість:

а) непритаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

9.3.4 Комунікативна активність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

9.3.5 Комунікативна гнучкість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

Ситуація 10. Керівник просить Вас за дві години до засідання виступити з доповіддю замість колеги, який захворів. У тематиці виступу Ви орієнтуєтесь, але без особливих нюансів.

Запитання 10.1

10.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

10.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

- а) використовуючи час, що залишився до виступу, починаю готуватися;
- б) виступаю без підготовки;
- в) відмовляюся виступати, підшуковуючи різні причини-пояснення.

Запитання 10.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

- а) я аналізую всі переваги та недоліки такого рішення для мене;
- б) я вдосконалююся в ораторському мистецтві;
- в) я хочу справити враження незамінного працівника;
- г) я хочу донести свою позицію колегам;
- д) я не можу підводити людей;
- е) я не можу відмовляти керівнику.

Запитання 10.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

10.3.1 Психологічний такт:

- а) непритаманний зовсім;
- б) притаманний частково;
- в) актуальний значною мірою.

10.3.2 Зацікавленість у спілкуванні:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

10.3.3 Відкритість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

10.3.4 Комунікативна активність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

10.3.5 Комунікативна гнучкість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

Ситуація 11. Під час виступу на конференції з професійних питань перед колегами, Ви помічаєте, що переважна більшість присутніх в аудиторії Вас не слухає.

Запитання 11.1

11.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

11.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

а) продовжую реалізовувати свій виступ за попередньо визначеним змістом;

- б) намагаюся якомога швидше закінчити виступ;
- в) коригую змістовне наповнення виступу під потреби аудиторії безпосередньо під час промови.

Запитання 11.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

- а) не хочу, щоб присутні помітили мою некомпетентність як оратора;
- б) прагну, щоб слухачі поділяли мою точку зору;
- в) я не дозволю зіпсувати мій виступ;
- г) для мене важливо, щоб те, про що я розповідаю, було потрібно слухачам;
- д) я вважаю, що до порозуміння повинні прагнути усі учасники спілкування;
- е) я прагну вдосконалюватися навіть на власних помилках.

Запитання 11.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

11.3.1 Психологічний такт:

- а) непритаманний;
- б) слабо виражений;
- в) актуальний значною мірою.

11.3.2 Зацікавленість у спілкуванні:

- а) непритаманний зовсім;
- б) притаманний частково;
- в) актуальна значною мірою.

11.3.3 Відкритість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

11.3.4 Комунікативна активність:

- а) непритаманна зовсім;

- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

11.3.5 Комунікативна гнучкість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

Ситуація 12. Керівник проінструктував Вас щодо виконання дорученого Вам завдання, але деякі питання залишилися для Вас незрозумілими.

Запитання 12.1

12.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

12.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

- а) починаю виконувати завдання без чіткого розуміння всіх нюансів роботи;
- б) ставлю уточнювальні запитання керівникові з усіх незрозумілих мені аспектів завдання;
- в) шукаю серед колег людей, які можуть бути компетентними в цих питаннях та зможуть проконсультувати мене.

Запитання 12.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

- а) я не хочу псувати стосунки з керівником;
- б) у спілкуванні я намагаюся враховувати інтереси співрозмовника;
- в) для мене головне – виконати професійне завдання;
- г) у спілкуванні я прагну насамперед задовольнити власні потреби;
- д) я прагну, щоб на роботі мене вважали розумним та відповідальним працівником;
- е) я намагаюся займати у спілкуванні позицію, що відповідає інтересам обох сторін.

Запитання 12.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

12.3.1 Психологічний такт:

- а) непритаманний зовсім;
- б) притаманний частково;
- в) актуальний значною мірою.

12.3.2 Зацікавленість у спілкуванні:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

12.3.3 Відкритість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

12.3.4 Комунікативна активність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

12.3.5 Комунікативна гнучкість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

Ситуація 13. До Вас на прийом прийшов відвідувач, ім'я та по батькові якого Ви не знаєте. Відповідно Ви не знаєте, як до нього звертатися.

Запитання 13.1

13.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

13.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

- а) використовую форму уніфікованого офіційного звертання: «Пан / пані», «Шановний/шановна» тощо;
- б) запитую: «Як до Вас звертатися?»;
- в) використовую безособові звертання: «Дозвольте...», «Чи не могли б Ви?».

Запитання 13.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

- а) це один з аспектів побудови ефективної комунікації з відвідувачем;
- б) це загальноприйнятий варіант звертання у державних установах;
- в) це допомагає мені побудувати атмосферу довіри та порозуміння з відвідувачем;
- г) я вважаю, що такий варіант звертання максимально відповідає очікуванням відвідувача;
- д) мій професійний статус дозволяє мені вибирати форму звертання до відвідувача;
- е) я хочу, щоб відвідувачі та колеги вважали мене культурною людиною.

Запитання 13.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

13.3.1 Психологічний такт:

- а) непритаманний зовсім;
- б) притаманний частково;
- в) актуальний значною мірою.

13.3.2 Зацікавленість у спілкуванні:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

13.3.3 Відкритість:

- а) непритаманна зовсім;

- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

13.3.4 Комунікативна активність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

13.3.5 Комунікативна гнучкість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

Ситуація 14. Під час консультування відвідувача щодо оформлення певних документів Ви зіткнулися з проблемою, що людина по кілька разів перепитує одне й те саме і не може цю інформацію опанувати.

Запитання 14.1

14.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

14.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

- а) викладу необхідну інформацію до кінця без додаткових повторювань і запрошу на прийом іншого відвідувача;
- б) повторю інформацію кілька разів, щоб відвідувач краще її запам'ятав;
- в) запишу основний алгоритм вирішення проблеми на аркуші паперу і прокоментую відвідувачеві покрокову його реалізацію.

Запитання 14.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

- а) я не хочу конфліктувати з відвідувачем;
- б) я прагну до комунікативної співпраці з кожним відвідувачем;
- в) я намагаюся допомагати людям, які опинилися в проблемній ситуації;

г) я не хочу, щоб відвідувач поскаржився на мене керівництву установи;

д) я прагну спілкуватися виключно за справою звернення;

е) моє спілкування з відвідувачем залежить від того, наскільки ця людина мені симпатична.

Запитання 14.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

14.3.1 Психологічний такт:

- а) непритаманний зовсім;
- б) притаманний частково;
- в) актуальний значною мірою.

14.3.2 Зацікавленість у спілкуванні:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

14.3.3 Відкритість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

14.3.4 Комунікативна активність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

14.3.5 Комунікативна гнучкість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

Ситуація 15. На зустрічі з колективом певної установи, де Вам було поставлене завдання донести інформацію щодо змін в оформленні звітності,

одна з присутніх працівниць установи почала голосно обурюватися з приводу змін, критикувати безпосередньо Вас та зривати зустріч.

Запитання 15.1

15.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

15.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

- а) ігнорую провокатора або перериваю зустріч;
- б) пропоную опонентові висловитися та взяти участь у дискусії щодо обговорюваних питань;
- в) продовжую виступати, приділяючи у своїй промові окрему увагу контраргументам на вигуки опонента.

Запитання 15.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

- а) як доповідач я маю на це право;
- б) я хочу, щоб в аудиторії залишилося гарне враження про мене як доповідача;
- в) я не комфортно себе почуваю, якщо зі мною хтось сперечається;
- г) для мене головне – реалізувати завдання виступу;
- д) я вважаю, що у будь-якій ситуації комунікації співрозмовники повинні поважати один одного;
- е) для мене важливо, щоб мій виступ був цікавий (корисний) слухачам.

Запитання 15.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

15.3.1 Психологічний такт:

- а) непригаманний зовсім;
- б) притаманний частково;
- в) актуальний значною мірою.

15.3.2 Зацікавленість у спілкуванні:

- а) непригаманна;

- б) слабо виражена;
- в) актуальна значною мірою.

15.3.3 Відкритість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

15.3.4 Комунікативна активність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

15.3.5 Комунікативна гнучкість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

Ситуація 16. Людина зателефонувала до установи за робочим номером телефону, щоб одержати інформацію про зміни щодо надання пільг для певної категорії громадян. Ви надали їй основну інформацію з цього питання, а заяву запропонували оформити під час особистого прийому. Але співрозмовник не припиняє розмову, починаючи обурюватися бюрократичністю процедури, своїм поганим самопочуттям, неефективною організацією роботи державних установ і т. п.

Запитання 16.1

16.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

16.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

- а) запитаю: «Чи можу я бути ще чимось корисним?»;
- б) буду чекати, доки людина висловиться і покладе слухавку;
- в) побажаю гарного дня і покладу слухавку;

Запитання 16.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

- а) я вважаю, що спілкування – це діалог, а не монолог;
- б) не розумію, чому я повинен це терпіти;
- в) мені подобається спілкування, коли співрозмовник розкривається, а я – ні;
- г) я розумію, що, можливо, людині більше немає де і до кого висловитися;
- д) сподіваюся, що це допоможе відвідувачеві вирішити свої проблеми;
- е) я додержуюся норм телефонного етикету.

Запитання 16.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

16.3.1 Психологічний такт:

- а) непритаманний зовсім;
- б) притаманний частково;
- в) актуальний значною мірою.

16.3.2 Зацікавленість у спілкуванні:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

16.3.3 Відкритість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

16.3.4 Комунікативна активність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

16.3.5 Комунікативна гнучкість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

**Методика діагностики управлінсько-координаційного компонента
культури професійного спілкування державних службовців**

Ситуація 17. Ваш колега не встиг до спільно визначеного терміну підготувати ту частину з пакета документів, за яку він відповідав. Ви свої зобов'язання виконали вчасно.

Запитання 17.1

17.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

17.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

- а) інформую керівника про причини неготовності пакета документів;
- б) звертаюся до колег із проханням розподілити між собою документи, яких не вистачає, і терміново завершити їх підготовку;
- в) терміново починаю займатися підготовкою документів, яких не вистачає.

Запитання 17.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

- а) результативність професійної діяльності не повинна страждати ні за яких обставин;
- б) намагаюся не загострювати стосунки з колегами;
- в) я намагаюся займати у спілкуванні позицію, яка максимально відповідає інтересам обох сторін;
- г) хочу, щоб колеги вважали мене чуйною людиною;
- д) проблеми колеги не повинні створювати проблем для мене;
- е) я розумію, що, швидше за все, ця ситуація склалася через те, що в колеги виникли якісь життєві проблеми.

Запитання 17.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

17.3.1 Справедливість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

17.3.2 Безконфліктність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

17.3.3 Рішучість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

17.3.4 Чесність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

17.3.5 Розважливість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

Ситуація 18. Ваш керівник повернувся в роздратованому стані зі складного та відповідального засідання, на якому він звітував про роботу підконтрольного йому підрозділу державної установи. Ви попередньо домовлялися з ним про зустріч для вирішення робочих питань після його повернення із засідання.

Запитання 18.1

18.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

18.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

а) запитую керівника про те, як пройшло засідання і коли буде доречно зустрітися;

б) прошу секретаря (або іншого посередника) повідомити керівникові про мою готовність зустрітися та чекаю запрошення до спілкування від керівника;

в) намагаюся уникати зустрічі з керівником, поки ситуація не з'ясується.

Запитання 18.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

а) уважне ставлення до співрозмовника дозволяє краще його зрозуміти;

б) ділові питання краще вирішувати на «холодну» голову;

в) не збираюся брати на себе проблеми керівника;

г) я завжди відкритий для діалогу;

д) не хочу загострювати ситуацію невчасним приходом на зустріч;

е) хочу, щоб керівник відзначив мою тактовність і делікатність.

Запитання 18.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

18.3.1 Справедливість:

а) неприたまанна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

18.3.2 Безконфліктність:

а) непритаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

18.3.3 Рішучість:

а) непритаманна зовсім;

- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

18.3.4 Чесність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

18.3.5 Розважливість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

Ситуація 19. Ваш колега (не Ваш підлеглий) позаочі поширює інформацію, що Вас несправедливо підвищили по службі. Ця людина також претендувала на посаду, яку тепер обіймаєте Ви».

Запитання 19.1

19.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

19.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

- а) прошу колегу озвучити та аргументувати свої претензії до мене в присутності інших співробітників або наодинці;
- б) уникаю особистого контакту з колегою, але намагаюся протидіяти його дискредитаційній діяльності поширенням контрінформації;
- в) пропоную колезі цікаві та корисні форми співпраці.

Запитання 19.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

- а) я вважаю, що це найкраща стратегія, щоб виграти в цьому протистоянні;
- б) я розумію почуття мого опонента;
- в) я не хочу, щоб це непорозуміння відволікало увагу співробітників від їх професійних завдань;

г) я отримав бажану посаду, тому можу собі це дозволити;

д) я вважаю, що спілкування може бути ефективним, якщо обидва співрозмовники зацікавлені в цьому;

е) для мене важливо, що про мене думають співробітники.

Запитання 19.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

19.3.1 Справедливість:

а) непригаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

19.3.2 Безконфліктність:

а) непригаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

19.3.3 Рішучість:

а) непригаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

19.3.4 Чесність:

а) непригаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

19.3.5 Розважливість:

а) непригаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

Ситуація 20. Ваш керівник під час проведення наради негативно оцінив процес підготовки до загальнообласного заходу, відповідальність за організацію якого покладено на Вас. Чути це особливо неприємно,

враховуючи, що працювали Ви достатньо виснажливо, не маючи відповідної допомоги від інших членів робочої групи.

Запитання 20.1

20.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

20.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

а) прошу керівника сприяти оптимізації підготовки до заходу залученням додаткових людських, фінансових та управлінських ресурсів;

б) аналізую недоліки в підготовленні до заходу та організую більш тісну взаємодію (розподіл обов'язків, контроль за виконанням) з членами робочої групи;

в) відмовляюся в подальшому брати подальшу участь у підготовленні заходу (йду на лікарняний, їду у відрадження, домовляюся з керівником тощо).

Запитання 20.2 Чому Ви так учиняєте? Варіанти відповідей:

а) для мене найважливіше – уникнути конфлікту;

б) я переконаний, що без порозуміння між колегами неможливо налагодити якісну роботу;

в) я хочу, щоб колеги зрозуміли мою незамінність у виконанні справ;

г) я сподіваюся, що члени робочої групи зрозуміють важливість поставлених завдань;

д) я вважаю, що підготовка до заходу не повинна страждати через недостатність мого відповідного досвіду;

е) для мене дуже важливо не втратити свого авторитету.

Запитання 20.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

20.3.1 Справедливість:

а) непритаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

20.3.2 Безконфліктність:

а) непригаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

20.3.3 Рішучість:

а) непригаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

20.3.4 Чесність:

а) непригаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

20.3.5 Розважливість:

а) непригаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

Ситуація 21. До Вас на прийом прийшло кілька відвідувачів, які мають спільну проблему, що потребує вирішення. Але це перебуває за межами Ваших функціональних обов'язків та повноважень.

Запитання 21.1

21.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

21.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

а) повідомляю відвідувачам, що вирішення їх питання перебуває за межами моїх компетенцій;

б) консультиую відвідувачів, в який відділ або установу необхідно звернутися для вирішення їх питання;

в) зв'язуюся з відділом чи установою, до повноважень якої входить вирішення питання відвідувачів, та координую їх подальшу взаємодію.

Запитання 21.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

- а) відвідувачі повинні довіряти моєму авторитету;
- б) така форма взаємодії з відвідувачами є загальнопоширеною у відділі (установі), де я працюю;
- в) я зорієнтований на допомогу відвідувачам;
- г) я зорієнтований на конструктивне вирішення проблем;
- д) я хочу, щоб відвідувачі оцінили мою компетентність;
- е) я намагаюся займати у спілкуванні позицію, що відповідає інтересам обох сторін.

Запитання 21.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

21.3.1 Справедливість:

- а) неприбутанна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

21.3.2 Безконфліктність:

- а) неприбутанна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

21.3.3 Рішучість:

- а) неприбутанна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

21.3.4 Чесність:

- а) неприбутанна зовсім;
- б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

21.3.5 Розважливість:

а) непритаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

Ситуація 22. Відвідувач, невдоволений Вашою консультацією, вимагає викликати до нього керівника підрозділу чи установи.

Запитання 22.1

22.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

22.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

а) пропоную проконсультуватися з того самого питання в ще одного фахівця а потім за необхідності, звертатися до керівника;

б) ігнорую прохання відвідувача, зазначаючи, що час для консультації вичерпано;

в) телефоную керівникові та запитую про можливість прийому відвідувача, після чого надаю відвідувачеві інформацію, як можна потрапити на прийом до керівника установи.

Запитання 22.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

а) я вважаю, співрозмовники повинні з повагою ставитися один до одного;

б) я хочу, щоб відвідувачі та колеги вважали мене врівноваженою та безконфліктною людиною;

в) я не хочу бути стороною конфлікту;

г) я прагну відстоювати власні інтереси;

д) я переконаний, що кожна людина має право на власну думку;

е) я можу діяти лише в межах власних повноважень.

Запитання 22.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

22.3.1 Справедливість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

22.3.2 Безконфліктність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

22.3.3 Рішучість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

22.3.4 Чесність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

22.3.5 Розважливість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

Ситуація 23. Ваш робочий день закінчується через 15 хвилин, але під дверима перебуває ще чимало людей, які чекають своєї черги потрапити на прийом.

Запитання 23.1

23.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

23.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

а) попрошу передати цю інформацію через одного з відвідувачів, який виходитиме з кабінету;

б) вийду до черги особисто, з'ясую, з яких питань чекають прийому відвідувачі, та узгоджу подальшу взаємодію з ними;

в) закінчу прийом вчасно і зачиню двері, адже табличка з графіком прийому висить на дверях.

Запитання 23.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

а) відвідувачі не повинні порушувати мої права та інтереси;

б) я прагну не порушувати права відвідувачів;

в) мені подобається таке спілкування, коли співрозмовники ставляться один до одного з повагою та розумінням;

г) в мене немає вибору, відвідувач «завжди правий»;

д) я просто виконую свої професійні обов'язки;

е) сподіваюся, що моя робота буде оцінена колегами та керівництвом.

Запитання 23.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

23.3.1 Справедливість:

а) неприたまанна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

23.3.2 Безконфліктність:

а) непритаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

23.3.3 Рішучість:

а) непритаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

23.3.4 Чесність:

- а) непригаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

23.3.5 Розважливість:

- а) непригаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

Ситуація 24. Відвідувач зайшов до приміщення, в якому Ви та ще декілька Ваших колег ведуть прийом, і почав голосно емоційно висловлювати свої узагальнені претензії щодо неякісної роботи всієї державної установи.

Запитання 24.1

24.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

24.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

а) пропоную відвідувачеві піти та попереджаю, що у протилежному разі викличу охорону (поліцію);

б) прошу відвідувача пояснити, що саме в роботі установи його засмутило, та викласти свої пропозиції щодо поліпшення якості роботи установи;

в) прошу відвідувача розповісти про свою проблему та обіцяю докласти необхідних зусиль для її вирішення.

Запитання 24.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

а) я зорієнтований на конструктивну взаємодію з відвідувачами;

б) я прагну попередити конфлікт з відвідувачем;

в) я хочу, щоб відвідувач припинив поширювати негативну інформацію про установу, де я працюю;

г) я вважаю, що спілкування базується на готовності людей чути один одного;

д) я намагаюся попереджати виникнення проблем на робочому місці;

е) я розумію, що моя участь допоможе людині стабілізувати свій емоційний стан.

Запитання 24.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

24.3.1 Справедливість:

а) неприбутанна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

24.3.2 Безконфліктність:

а) неприбутанна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

24.3.3 Рішучість:

а) неприбутанна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

24.3.4 Чесність:

а) неприбутанна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

24.3.5 Розважливість:

а) неприбутанна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

**Методика діагностики особистісно-професійного саморозвитку як
функціонального компонента культури професійного спілкування
державних службовців**

Ситуація 25. Спілкуючись із колегою, Ви неочікувано емоційно прореагували на його коментар щодо невпорядкованості речей на Вашому робочому місці.

Запитання 25.1

25.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

25.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

а) замислююся над словами колеги та причиною гострої емоційної реакції з мого боку;

б) критично ставлюся до слів колеги та уникаю подальшого спілкування з цією людиною;

в) оптимізую організацію свого робочого місця з розумінням власних потреб та працюватиму над підвищенням емоційної стабільності.

Запитання 25.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

а) я піклуюся про емоційний стан співрозмовників, спілкуючись із ними;

б) я хочу, щоб колега змінила свою точку зору;

в) мені здається, що точка зору кожної людини має право на існування;

г) для мене найважливіше, що я про себе думаю;

д) я вважаю, що будь-яка критика конструктивна, якщо вона сприяє підвищенню ефективності професійної діяльності;

е) на мою думку, співрозмовники повинні бути коректними один до одного;

Запитання 25.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

25.3.1 Самокритичність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

25.3.2 Відповідальність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

25.3.3 Допитливість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

25.3.4 Самостійність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

25.3.5 Рефлексивність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

Ситуація 26. Керівник негативно оцінив Ваш виступ на сесії міської ради.

Запитання 26.1

26.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

26.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

- а) аналізую свій виступ та цілеспрямовано працюю над усуненням недоліків у власних публічних виступах;
- б) відкрито або приховано не погоджуюся з оцінкою керівника;

в) звертаюся до керівника з проханням конкретизувати недоліки мого виступу на засіданні.

Запитання 26.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

а) я очікую, що керівник оцінить мою компетентність у публічному виступі та незамінність як фахівця;

б) у професійному спілкуванні я надаю перевагу діалогу, а не монологу;

в) у професійному спілкуванні я зорієнтований на інтереси співрозмовника;

г) для мене є важливим зворотний зв'язок від керівника щодо моєї компетентності у публічному виступі;

д) для мене найбільш значущою є власна оцінка публічного виступу;

е) я вважаю, що компетентність у публічному виступі є невід'ємною складовою професіоналізму державного службовця.

Запитання 26.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

26.3.1 Самокритичність:

а) непритаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

26.3.2 Відповідальність:

а) непритаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

26.3.3 Допитливість:

а) непритаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

26.3.4 Самостійність:

- а) непригаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

26.3.5 Рефлексивність:

- а) непригаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

Ситуація 27. Колега із захопленням розповів Вам про цікаву та корисну книжку, присвячену практичним аспектам професійної комунікації, інформацією з якої він успішно скористався при вирішенні конфліктної ситуації із співрозмовником».

Запитання 27.1

27.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

27.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

- а) слухаю колегу, але не беру цю інформацію до уваги, адже не цікавлюся подібною літературою;
- б) записую вихідні дані книги, щоб найближчим часом знайти її та почитати;
- в) з інтересом слухаю колегу та прошу детальніше розповісти про описані в книзі техніки ефективної комунікації.

Запитання 27.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

- а) у виборі літератури я орієнтуюся виключно на власні потреби;
- б) інформація від колег дозволяє мені зорієнтуватися в професійно-орієнтованій літературі;
- в) я прагну створювати враження інтелектуально розвиненої людини;

г) я також прагну поділитися цікавою та корисною інформацією з колегами;

д) я ціную спілкування з колегами за можливість обмінюватися інформацією;

е) я прислухаюся до думки моїх колег.

Запитання 27.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

27.3.1 Самокритичність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

27.3.2 Відповідальність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

27.3.3 Допитливість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

27.3.4 Самостійність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

27.3.5 Рефлексивність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

Ситуація 28. Керівник запропонував Вам взяти участь у конкурсі «Кращий державний службовець», що передбачає підготовку до виконання

різних завдань, зокрема до публічного виступу та тестування з питань етикету ділового спілкування.

Запитання 28.1

28.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

28.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

а) використовую підготовку до конкурсу як можливість концентрованого розвитку ключових компетенцій, зокрема компетенцій професійного спілкування;

б) погоджуюся брати участь у конкурсі, але не приділяю особливої уваги підготовці до нього;

в) знаходжу привід не брати участі в конкурсі.

Запитання 28.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

а) я прагну до взаємної довіри та розуміння між співрозмовниками;

б) я ціную щирість співрозмовника зі мною;

в) участь у конкурсі є одним з аспектів моєї професійної діяльності;

г) я хочу, щоб керівник тлумачив мої рішення з вигідних мені позицій;

д) я розумію, що керівник зобов'язаний подати кандидатури на конкурс;

е) таке рішення дозволяє мені реалізувати власні інтереси.

Запитання 28.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

28.3.1 Самокритичність:

а) непритаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

28.3.2 Відповідальність:

а) непритаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

28.3.3 Допитливість:

а) непритаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

28.3.4 Самостійність:

а) непритаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

28.3.5 Рефлексивність:

а) непритаманна зовсім;

б) притаманна частково;

в) актуальна значною мірою.

Ситуація 29. Ви помітили, що спілкування з відвідувачами Вас дуже виснажує.

Запитання 29.1

29.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

29.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

а) обговорюю цю проблему з колегами або рідними, намагаюся більше відпочивати;

б) підбираю техніки з подолання комунікативного вигорання та регулярно застосовую їх;

в) дистанціююся у спілкуванні з відвідувачами та займаю особисто відсторонену позицію.

Запитання 29.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

а) я не хочу допустити конфліктів із відвідувачами;

б) таким чином я намагаюся захистити себе;

в) я вважаю, що основою діалогу є психологічний комфорт кожного співрозмовника;

г) я намагаюся максимально ефективно виконувати свої професійні обов'язки;

д) я прагну бути максимально корисним співрозмовнику;

е) я не хочу, щоб мої проблеми створювали в оточуючих негативну думку про мене.

Запитання 29.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

29.3.1 Самокритичність:

- а) неприбутанна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

29.3.2 Відповідальність:

- а) неприбутанна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

29.3.3 Допитливість:

- а) неприбутанна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

29.3.4 Самостійність:

- а) неприбутанна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

29.3.5 Рефлексивність:

- а) неприбутанна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

Ситуація 30. У Вашому відділі виникла потреба щодо збільшення кількості працівників зі знанням англійської мови для прийому іноземців. Ваші знання англійської мови є недостатнім для виконання цих функцій.

Запитання 30.1

30.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

30.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

- а) чекаю централізованої організації курсів із вивчення англійської мови;
- б) не вивчаю англійську мову, адже не маю для цього можливостей;
- в) шукаю ефективні програми та методики з вивчення англійської мови та розпочинаю заняття.

Запитання 30.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

- а) для мене важливо забезпечити відвідувачеві мовний комфорт;
- б) я розумію, що вивчення англійської мови – загальнопоширена тенденція на сучасному ринку праці;
- в) я хочу комфортно почуватися на робочому місці;
- г) я вважаю, що налагодження діалогу між співрозмовниками неможливе без високого рівня мовної компетенції;
- д) я очікую, що вивчення англійської мови заохочуватиметься додатковими бонусами;
- е) я орієнтуюся на потреби своєї професійної діяльності.

Запитання 30.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

30.3.1 Самокритичність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

30.3.2 Відповідальність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

30.3.3 Допитливість:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

30.3.4 Самостійність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

30.3.5 Рефлексивність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

Ситуація 31. Ви перейшли працювати у відділ, в якому відвідувачі належать до вразливих верств населення (люди з особливими потребами, учасники бойових дій тощо). Вам не вистачає знань щодо особливостей спілкування з цією категорією відвідувачів.

Запитання 31.1

31.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

31.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

- а) одержую уявлення про особливості спілкування з цією категорією відвідувачів безпосередньо на власному досвіді;
- б) запитую колег щодо особливостей спілкування з цією категорією відвідувачів, спостерігаю за комунікацією колег з відвідувачами;
- в) знайомлюся з науково-методичною літературою, відвідую тренінги з оптимізації спілкування з цією категорією відвідувачів.

Запитання 31.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

- а) я вважаю, що налагодити ефективне спілкування можна з будь-яким відвідувачем, якщо він також у цьому зацікавлений;
- б) я хочу подобатися відвідувачам;
- в) я намагаюся зрозуміти внутрішній світ кожного відвідувача;
- г) я зацікавлений контролювати спілкування з відвідувачами, враховуючи їх «слабкі» місця;
- д) ця інформація необхідна мені для виконання професійних обов'язків;
- е) я прагну попередити конфлікти з відвідувачами.

Запитання 31.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

31.3.1 Самокритичність:

- а) неприбутанна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

31.3.2 Відповідальність:

- а) неприбутанна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

31.3.3 Допитливість:

- а) неприбутанна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

31.3.4 Самостійність:

- а) неприбутанна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

31.3.5 Рефлексивність:

- а) непритаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

Ситуація 32. Відвідувач під час розмови з Вами використав слово, значення якого Ви не знаєте (наприклад, «фрустрація»). Нерозуміння Вами цього слова не спотворювало розуміння змісту висловів співрозмовника, тому Ви не просили відвідувача розтлумачити його лексичне значення.

Запитання 32.1

32.1.1 Що, на Вашу думку, потрібно сказати (зробити) в такій ситуації?

32.1.2 Що в такій ситуації говорите (робите) Ви?

Варіанти відповідей:

- а) не цікавлюся значенням незрозумілих мені слів, які не стосуються моєї професійної лексики;
- б) шукаю значення незрозумілого мені слова в тлумачних словниках;
- в) запитую в колеги значення незрозумілого мені слова.

Запитання 32.2 Чому Ви так учиняєте?

Варіанти відповідей:

- а) мій словниковий запас повинен бути достатнім для ефективного виконання моїх професійних обов'язків;
- б) для мене головне, щоб у нашому з відвідувачами спілкуванні не виникало комунікативних бар'єрів;
- в) мій словниковий запас повинен бути не меншим, ніж у середньостатистичної більшості;
- г) для мене важливо, щоб відвідувач не помітив моїх труднощів із тлумаченням слів;
- д) я хочу бути для відвідувачів авторитетом;
- е) я кожного відвідувача сприймаю як індивідуальність.

Запитання 32.3 Оцініть притаманність Вам означених нижче характеристик у даній ситуації спілкування.

32.3.1 Самокритичність:

- а) непригаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

32.3.2 Відповідальність:

- а) непригаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

32.3.3 Допитливість:

- а) непригаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

32.3.4 Самостійність:

- а) непригаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

32.3.5 Рефлексивність:

- а) непригаманна зовсім;
- б) притаманна частково;
- в) актуальна значною мірою.

Оброблення результатів методик відбувається через привласнення кожній відповіді певної кількості балів (за збігом із ключем) та їх додавання за такими *первинними* шкалами, як:

A1. Спрямованість у професійному спілкуванні в структурі психологічної готовності до професійного спілкування як конструкт перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців (див. табл. 1).

A2. Психологічна грамотність у професійному спілкуванні в структурі психологічної готовності до професійного спілкування як конструкт

перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців (див. табл. 2).

А3. Психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців (див. табл. 2).

А4. Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості державного службовця у професійному спілкуванні як конструкт перцептивно-аналітичного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців (див. табл. 3).

Б1. Спрямованість у професійному спілкуванні в структурі психологічної готовності до професійного спілкування як конструкт трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців (див. табл. 1).

Б2. Психологічна грамотність у професійному спілкуванні в структурі психологічної готовності до професійного спілкування як конструкт трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців (див. табл. 2).

Б3. Психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців (див. табл. 2).

Б4. Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості державного службовця у професійному спілкуванні як конструкт трансляційно-інформаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців (див. табл. 3).

В1. Спрямованість у професійному спілкуванні в структурі психологічної готовності до професійного спілкування як конструкт управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців (див. табл. 1).

В2. Психологічна грамотність у професійному спілкуванні в структурі психологічної готовності до професійного спілкування як конструкт управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців (див. табл. 2).

В3. Психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців (див. табл. 2).

В4. Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості державного службовця у професійному спілкуванні як конструкт управлінсько-координаційного функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців (див. табл. 3).

Г1. Спрямованість у професійному спілкуванні в структурі психологічної готовності до професійного спілкування як конструкт особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців (див. табл. 1).

Г2. Психологічна грамотність у професійному спілкуванні в структурі психологічної готовності до професійного спілкування як конструкт особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців (див. табл. 2).

Г3. Психологічна компетентність у професійному спілкуванні як конструкт особистісно-професійного саморозвитку як функціонального компонента культури професійного спілкування державних службовців (див. табл. 2).

Г4. Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості державного службовця у професійному спілкуванні як конструкт особистісно-професійного саморозвитку як функціонального аспекту культури професійного спілкування державних службовців (див. табл. 3).

Ключ до методик

Таблиця 1

Функціональний компонент культури професійного спілкування державних службовців	Номер питання	Вид спрямованості в професійному спілкуванні					
		діалогічна 3 б.	альтернативна 3 б.	індивідуальна 2 б.	конформна 2 б.	авторитарна 1 б.	маніпулятивна 1 б.
		Варіант відповіді					
1	2	3	4	5	6	7	8
Перцептивно-аналітичний (шкала А1)	1.2	а	г	д	в	б	е
	2.2	е	б	в	а	г	д
	3.2	д	а	в	г	е	б
	4.2	б	в	г	е	а	д
	5.2	в	е	б	г	д	а
	6.2	д	г	а	б	е	в
	7.2	г	а	е	в	б	д
	8.2	в	д	г	б	а	е
Трансляційно-інформаційний (шкала Б1)	9.2	а	е	б	д	в	г
	10.2	г	д	б	е	а	в
	11.2	д	г	е	б	в	а
	12.2	е	б	в	а	г	д
	13.2	в	г	а	б	д	е
	14.2	б	в	д	а	е	г
	15.2	д	е	г	в	а	б
	16.2	а	д	е	г	б	в
Управлінсько-координаційний (шкала В1)	17.2	в	е	а	б	д	г
	18.2	г	а	б	д	в	е
	19.2	д	б	в	е	г	а
	20.2	б	г	д	а	е	в
	21.2	е	в	г	б	а	д
	22.2	а	д	е	в	г	б
	23.2	в	б	д	г	а	е
	24.2	г	е	а	б	д	в
Особистісно-професійного саморозвитку (шкала Г1)	25.2	е	а	д	в	г	б
	26.2	б	в	е	г	д	а
	27.2	д	г	б	е	а	в
	28.2	а	б	в	д	е	г
	29.2	в	д	г	а	б	е
	30.2	г	а	е	б	в	д
	31.2	а	в	д	е	г	б
	32.2	б	е	а	в	д	г

Таблиця 2

Функціональний компонент культури професійного спілкування державних службовців	Психологічна грамотність	Психологічна компетентність	Бал		
	у професійному спілкуванні		1	2	3
	Номер питання		Варіанти відповідей		
1	2	3	4	5	6
Перцептивно-аналітичний (шкали А2, А3)	1.1.1	1.1.2	а	б	в
	2.1.1	2.1.2	в	а	б
	3.1.1.	3.1.2	а	в	б
	4.1.1	4.1.2	б	в	а
	5.1.1	5.1.2	б	а	в
	6.1.1	6.1.2	в	б	а
	7.1.1	7.1.2	б	а	в
	8.1.1	8.1.2	в	а	б
Трансляційно-інформаційний (шкали Б2, Б3)	9.1.1	9.1.2	б	в	а
	10.1.1	10.1.2	в	б	а
	11.1.1	11.1.2	б	а	в
	12.1.1	12.1.2	а	в	б
	13.1.1	13.1.2	в	а	б
	14.1.1	14.1.2	а	б	в
	15.1.1	15.1.2	а	в	б
	16.1.1	16.1.2	в	б	а
Управлінсько-координаційний (шкали В2, В3)	17.1.1	17.1.2	а	в	б
	18.1.1	18.1.2	в	б	а
	19.1.1	19.1.2	б	а	в
	20.1.1	20.1.2	в	а	б
	21.1.1	21.1.2	а	б	в
	22.1.1	22.1.2	б	в	а
	23.1.1	23.1.2	в	а	б
	24.1.1	24.1.2	а	б	в
Особистісно-професійного саморозвитку (шкали Г2, Г3)	25.1.1	25.1.2	б	а	в
	26.1.1	26.1.2	б	в	а
	27.1.1	27.1.2	а	в	б
	28.1.1	28.1.2	в	б	а
	29.1.1	29.1.2	в	а	б
	30.1.1	30.1.2	б	а	в
	31.1.1	31.1.2	а	б	в
	32.1.1	32.1.2	а	в	б

Таблиця 3

Функціональний компонент культури професійного спілкування державних службовців	Номер питання	Акмеологічний інваріант професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні														
		Бал														
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
		Варіант відповіді														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Перцептивно-аналітичний (шкала А4)	1.3	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в
		1.3.1			1.3.2			1.3.3			1.3.4			1.3.5		
	2.3	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в
		2.3.1			2.3.2			2.3.3			2.3.4			2.3.5		
	3.3	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в
		3.3.1			3.3.2			3.3.3			3.3.4			3.3.5		
	4.3	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в
		4.3.1			4.3.2			4.3.3			4.3.4			4.3.5		
	5.3	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в
		5.3.1			5.3.2			5.3.3			5.3.4			5.3.5		
	6.3	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в
		6.3.1			6.3.2			6.3.3			6.3.4			6.3.5		
	7.3	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в
		7.3.1			7.3.2			7.3.3			7.3.4			7.3.5		
	8.3	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в
		8.3.1			8.3.2			8.3.3			8.3.4			8.3.5		
Трансляційно-інформаційний (шкала Б4)	9.3	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в
		9.3.1			9.3.2			9.3.3			9.3.4			9.3.5		
	10.3	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в
		10.3.1			10.3.2			10.3.3			10.3.4			10.3.5		
	11.3	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в
		11.3.1			11.3.2			11.3.3			11.3.4			11.3.5		
	12.3	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в
		12.3.1			12.3.2			12.3.3			12.3.4			12.3.5		
	13.3	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в
		13.3.1			13.3.2			13.3.3			13.3.4			13.3.5		
	14.3	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в
		14.3.1			14.3.2			14.3.3			14.3.4			14.3.5		
	15.3	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в
		15.3.1			15.3.2			15.3.3			15.3.4			15.3.5		
	16.3	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в	a	б	в
		16.3.1			16.3.2			16.3.3			16.3.4			16.3.5		

Продовження таблиці 3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Управлінсько-координаційний (шкала В4)	17.3	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в
		17.3.1			17.3.2			17.3.3			17.3.4			17.3.5		
	18.3	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в
		18.3.1			18.3.2			18.3.3			18.3.4			18.3.5		
	19.3	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в
		19.3.1			19.3.2			19.3.3			19.3.4			19.3.5		
	20.3	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в
		20.3.1			20.3.2			20.3.3			20.3.4			20.3.5		
	21.3	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в
		21.3.1			21.3.2			21.3.3			21.3.4			21.3.5		
	22.3	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в
		22.3.1			22.3.2			22.3.3			22.3.4			22.3.5		
23.3	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в	
	23.3.1			23.3.2			23.3.3			23.3.4			23.3.5			
24.3	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в	
	24.3.1			24.3.2			24.3.3			24.3.4			24.3.5			
Особистісно-професійного саморозвитку (шкала Г4)	25.3	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в
		25.3.1			25.3.2			25.3.3			25.3.4			25.3.5		
	26.3	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в
		26.3.1			26.3.2			26.3.3			26.3.4			26.3.5		
	27.3	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в
		27.3.1			27.3.2			27.3.3			27.3.4			27.3.5		
	28.3	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в
		28.3.1			28.3.2			28.3.3			28.3.4			28.3.5		
	29.3	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в
		29.3.1			29.3.2			29.3.3			29.3.4			29.3.5		
	30.3	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	Б	в
		30.3.1			30.3.2			30.3.3			30.3.4			30.3.5		
31.3	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	Б	в	
	31.3.1			31.3.2			31.3.3			31.3.4			31.3.5			
32.3	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	б	в	а	Б	в	
	32.3.1			32.3.2			32.3.3			32.3.4			32.3.5			

Ураховуючи, що бали за спрямованістю в професійному спілкуванні, психологічною грамотністю в професійному спілкуванні та психологічною компетентністю в професійному спілкуванні як компонентами різних функціональних аспектів культури професійного спілкування державних службовців, коливаються в межах 8–24, а бали за акмеологічними

інваріантами професіоналізму особистості державного службовця у професійному спілкуванні як компонентом різних функціональних аспектів культури професійного спілкування державних службовців – у межах 40–120, для можливості їх подальшого порівняння та об'єднання доцільним є використання *коефіцієнта 0,2* до балів за шкалами А4, Б4, В4, Г4.

Додавання результатів, одержаних за первинними шкалами, дозволяє отримати бали за *вторинними* шкалами:

А. Перцептивно-аналітичний функціональний аспект культури професійного спілкування державних службовців: $A1 + (A2 + A3) \times 0,5 + A4 \times 0,2$.

Б. Трансляційно-інформаційний функціональний аспект культури професійного спілкування державних службовців: $B1 + (B2 + B3) \times 0,5 + B4 \times 0,2$.

В. Управлінсько-координаційний функціональний аспект культури професійного спілкування державних службовців: $V1 + (V2 + V3) \times 0,5 + V4 \times 0,2$.

Г. Особистісно-професійного саморозвитку як функціональний аспект культури професійного спілкування державних службовців: $\Gamma1 + (\Gamma2 + \Gamma3) \times 0,5 + \Gamma4 \times 0,2$.

Ураховуючи, що діагностика різних функціональних аспектів культури професійного спілкування державних службовців диференціює психологічну грамотність у професійному спілкуванні від психологічної компетентності в професійному спілкуванні, при визначенні узагальнених показників різних функціональних аспектів культури професійного спілкування державних службовців доцільним є додавання балів, одержаних за психологічною грамотністю у професійному спілкуванні та психологічною компетентністю у професійному спілкуванні, і застосування до їх суми *коефіцієнту 0,5*.

Також додавання загальних балів, одержаних за кожною методикою, дозволяє визначити бали за *інтегральною* шкалою «Культура професійного спілкування державних службовців»: $A + B + V + \Gamma$.

Інтерпретація результатів методики.

Низький рівень показників за шкалами А1, Б1, В1, Г1 свідчить про домінування в державного службовця авторитарної та / або маніпулятивної спрямованості в професійному спілкуванні за відповідними функціональними компонентами культури професійного спілкування.

Середній рівень показників за шкалами А1, Б1, В1, Г1 свідчить про домінування в державного службовця індиферентної та / або конформної спрямованості в професійному спілкуванні за відповідними функціональними компонентами культури професійного спілкування.

Високий рівень показників за шкалами А1, Б1, В1, Г1 свідчить про домінування в державного службовця діалогічної та / або альтероцентристської спрямованості в професійному спілкуванні за відповідними функціональними компонентами культури професійного спілкування.

Низький рівень показників за шкалами А2, Б2, В2, Г2 свідчить про фактичну відсутність у державного службовця теоретичних знань щодо професійної комунікації за відповідними функціональними компонентами культури професійного спілкування.

Середній рівень показників за шкалами А2, Б2, В2, Г2 свідчить про наявність у державного службовця теоретичних знань щодо професійної комунікації за відповідними функціональними компонентами культури професійного спілкування, але відсутньою є їх системність та узагальненість.

Високий рівень показників за шкалами А2, Б2, В2, Г2 свідчить про опанування державним службовцем системою теоретичних знань щодо професійної комунікації за відповідними функціональними компонентами культури професійного спілкування.

Низький рівень показників за шкалами А3, Б3, В3, Г3 свідчить про нездатність державного службовця здійснювати професійне спілкування на основі усвідомленого та творчого використання теоретичних знань щодо

професійної комунікації за відповідними функціональними компонентами культури професійного спілкування.

Середній рівень показників за шкалами А3, Б3, В3, Г3 свідчить про застосування державним службовцем при плануванні та реалізації професійного спілкування теоретичних знань щодо професійної комунікації за відповідними функціональними компонентами культури професійного спілкування, але наявність ускладнень при використанні цих знань у нестандартних ситуаціях комунікації.

Високий рівень показників за шкалами А3, Б3, В3, Г3 свідчить про імплементацію державним службовцем системою теоретичних знань щодо професійної комунікації за відповідними функціональними компонентами культури професійного спілкування в реальні ситуації професійного спілкування різного ступеня невизначеності та ускладненості.

Низький рівень показників за шкалами А4, Б4, В4, Г4 свідчить про несформованість у державного службовця професійно-особистісних якостей за відповідними функціональними компонентами культури професійного спілкування.

Середній рівень показників за шкалами А4, Б4, В4, Г4 свідчить про сформованість у державного службовця окремих професійно-особистісних якостей за відповідними функціональними компонентами культури професійного спілкування, але відсутність комплексу означених якостей.

Високий рівень показників за шкалами А4, Б4, В4, Г4 свідчить про сформованість у державного службовця комплексу професійно-особистісних якостей за відповідними функціональними компонентами культури професійного спілкування.

Додаток Д**Рекомендації для державних службовців
щодо розвитку культури професійного спілкування**

1. Усвідомте, що культура професійного спілкування є чинником успішності державних службовців у професійній діяльності, отже, вдосконалення в сфері професійної комунікації є одним із головних завдань професійного розвитку державних службовців на різних етапах безперервної освіти.

2. Пам'ятайте, що культура професійного спілкування державних службовців є складним утворенням, яке не обмежується лише знаннями з теорії професійної комунікації та здатністю застосовувати їх на практиці, а складається ще й зі ставлення до співрозмовника, а також комплексу особистісних характеристик, які також зумовлюють ефективність професійного спілкування та забезпечують внутрішній психологічний комфорт суб'єкта спілкування.

3. Пильнуйте, адже культура професійного спілкування є динамічним утворенням, тобто як низький, так і високий рівні її складових не є статичними, а потребують регулярного цілеспрямованого розвитку тих конструктів, які знаходяться на невисокому рівні, або виявляють регресивні тенденції.

4. Здійснюйте діагностику актуального рівня розвитку конструктів функціональних компонентів культури професійного спілкування державних службовців та формулювання на цій основі завдань цілеспрямованого розвитку досліджуваного феномена.

5. Зверніть увагу на симптоми, які свідчать про необхідність приділити увагу розвитку конструктів культури професійного спілкування державних службовців: зростання конфліктів у професійному спілкуванні в одній чи кількох сферах (державний службовець – колеги, державний службовець – відвідувачі), нерезультативність процесу професійної комунікації,

актуальність складних емоційних станів після ситуацій спілкування та взаємодії, прагнення уникати комунікативних контактів тощо.

6. Складіть конкретизований індивідуальний план розвитку складових культури професійного спілкування державних службовців, який слід уточнювати раз на 3-6 місяців, вилучаючи з нього вже реалізовані пункти та додаючи актуальні завдання.

7. Використовуйте різні можливості щодо розвитку культури професійного спілкування державних службовців: читання наукової та науково-популярної літератури, участь у конференціях, майстер-класах, тренінгах, семінарах і т. п., публічні виступи на різну тематику тощо.

8. Виявляйте активність та креативність не тільки в опануванні системи знань з теорії професійної комунікації, але й у впровадженні цих знань у практику професійної комунікації.

9. Спирайтеся на народну мудрість: «Не соромно не знати, соромно не вчитись».