

Куренчук Л.

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПРАЦІВНИКІВ МІСЦЕВИХ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

У статті викладено результати емпіричного дослідження ділового спілкування працівників місцевих органів виконавчої влади. Особливості ділового спілкування розглядаються у єдності особистісних і соціально-психологічних чинників.

Ключові слова: професійна діяльність, ділове спілкування, стаж роботи, комунікативна взаємодія.

В статье отображены результаты эмпирического исследования делового общения работников местных органов исполнительной власти. Деловое общение рассматривается в единстве личностных и социально-психологических факторов.

Ключевые слова: профессиональная деятельность, деловое общение, стаж работы, коммуникативное взаимодействие.

The results of empirical research of municipal officers' business communication are highlighted in the article. The peculiarities of business communication are considered from personal and social perspectives.

Key words: professional activity, business communication, work experience, communicative interaction.

Актуальність дослідження соціально-психологічних особливостей комунікативної взаємодії працівників місцевих органів виконавчої влади зумовлена вирішальним впливом на управлінську діяльність їх соціально-психологічних якостей, що включають форми спілкування, взаємодії та поведінки у процесі виконання ними професійних завдань.

Метою дослідження є встановлення впливу таких соціально-психологічних чинників, як професійна діяльність і стаж роботи на особливості перебігу комунікативної взаємодії посадових осіб.

Якщо розглядати особливості професійної діяльності державного службовця, вони є нерозривно пов'язаними з процесами ділового спілкування з огляду на такі причини. По-перше, державна служба – це сфера управління у системі «людини-людина», що потребує висо-

коякісної комунікації не лише для ефективної професійної діяльності, а й фахового й особистісного зростання професіонала. По-друге, усі три блоки, які містять основні якості фахівця державної служби – особистісний, інтелектуальний і діловий, взаємопов'язані з ефективним діловим спілкуванням. По-третє, ділове спілкування державного службовця може бути вивчене лише з урахуванням усіх особливостей його професійної діяльності.

Методологічною основою дослідження стали положення, представлені у роботах Б.Г. Ананьєва, Л.С. Виготського, М.С. Кагана, О.М. Леонтьєва, С.Л. Рубінштейна. Культурно-історична теорія Л.С. Виготського є основою для аналізу співвідношення між внутрішньо-психічними і соціальними формами стосунків людини через концепцію інтеріоризації. Теорія діяльності О.М. Леонтьєва дозволяє аналізувати життєдіяльність людини у єдності суб'єкта і об'єкта як окремих сторін єдиного процесу діяльності [5]. Теоретичну основу нашого дослідження склали також концепція особистості як суб'єкта життєдіяльності, розроблена у працях С.Л. Рубінштейна, А.В. Брушлінського, К.О. Абульханової-Славської, уявлення про закономірності та особливості становлення і розвитку людини-професіонала, відображені в роботах Є.А. Климова, Т.В. Кудрявцева, А.К. Маркової та ін.

Важливою ідеєю нашого емпіричного дослідження слугувала думка О.О. Леонтьєва про те, що при вивченні спілкування слід відходити від особистості спілкування, і повертатися до обумовленості притаманних їй психологічних характеристик соціальними чинниками [4]. Такими чинниками у нашому дослідженні є професійна діяльність державних службовців та стаж роботи, які надають специфіки цих особистостей їх діловому спілкуванню.

Процедура емпіричного дослідження. Логіка емпіричного дослідження охоплювала вивчення спілкування у єдності особистісних і соціально-психологічних факторів. Особистісні фактори розглядалися крізь сукупність мотиваційної, емоційної і поведінкової сфер спілкування, а соціально-психологічні через визначення особливостей професійної діяльності державного службовця та стажу його роботи.

Основою ділового спілкування у нашому дослідженні вважались комунікативні здібності та уміння встановлювати міжособистісні і ділові контакти. Дослідження супроводжувалося кореляційним аналізом з метою встановлення взаємопов'язаних комунікативних особливостей особистості державного службовця у процесі спілкування.

Вибірку для емпіричного дослідження склали 118 працівників місцевих органів виконавчої влади, які підвищували кваліфікацію у

Волинському обласному центрі перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій протягом 2009-2010 років.

Послугуючись визначеними п'ятирічними стажевими групами, запропонованими О.М. Борисовою і Т.Г. Логіноюю [3], нами було виділено 5 груп досліджуваних, які утворили такі стажеві групи: I група – 49 осіб (від 0 до 5 років стажу), II група – 31 особа (від 5 до 10 років стажу), III вибірка – 18 осіб (від 10 до 15 років стажу), IV група – 12 осіб від 15 до 20 років стажу, V група – 8 осіб (від 20 років стажу і більше).

Як бачимо, найбільшу частку у вибірці досліджуваних становлять особи до 10 років стажу. Як зазначає А.К. Маркова, стажеві групи від 3 до 5 років (жінки) і від 5 до 10 років (чоловіки) не залежно від віку є найбільш продуктивними управлінцями [6]. Ураховуючи, що основна функція державної служби – управління, вважаємо, що саме ці стажеві групи повинні і вирізнятись найвищим комунікативним рівнем, рівнем ділового спілкування зокрема, адже воно спрямоване на вирішення професійних завдань і ситуацій.

Ефективність ділового спілкування, на нашу думку, повною мірою залежить від особистісних сфер. З метою охоплення комунікативних властивостей цілісної особистості державного службовця нами були використані такі методики [8]:

- методика діагностики комунікативної настанови В.В. Бойка, методика діагностики соціально-психологічних настанов особистості у мотиваційно-потребнісній сфері О.Ф. Потьомкіної – для вивчення мотиваційної сфери;

- методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів, методика діагностики оцінки самоконтролю в спілкуванні М. Снайдера – для емоційної сфери;

- методика діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту у спілкуванні В.В. Бойка, методика встановлення комунікативних і організаторських здібностей (КОЗ) – для поведінкової сфери.

Основною для вираження загальних комунікативних здібностей особистості державного службовця, що реалізуються у його професійній діяльності, нами визначена методика для вивчення комунікативних і організаторських здібностей (КОЗ), зокрема шкала комунікативних здібностей. Відповідно показником і критерієм сформованості комунікативних здібностей державного службовця, які значною мірою визначають ефективність розв'язання професійних завдань на різних рівнях горизонтальної і вертикальної взаємо-

дії та забезпечують ефективність ділового спілкування, розглядалися бали за цією шкалою (максимальна кількість 20).

Комунікативні здібності, на нашу думку, є важливими для ефектвної реалізації комунікативного, перцептивного, інтерактивного аспектів ділового спілкування у професійній діяльності.

Для зіставлення показників вираження комунікативних здібностей працівників місцевих органів виконавчої влади загалом із особливостями мотиваційної, емоційної і поведінкової сфер їхньої особистості було здійснено кореляційний аналіз усіх показників з допомогою комп'ютерного забезпечення SPSS для Windows. Статистичний критерій нормальності Колмогорова-Смирнова засвідчив відповідність емпіричного розподілу нормальному ($p > 0,05$), тому кореляційний аналіз здійснювався за допомогою коефіцієнта кореляції r -Пірсона.

Нами встановлено, що існують кореляційні зв'язки між комунікативними здібностями посадових осіб та мотиваційною, емоційною і поведінковою сферами їхньої особистості, що яскраво проявляються у процесі спілкування.

Значущі відмінності у комунікативній поведінці державних службовців відповідно до стажу роботи встановлювалися з допомогою однофакторного дисперсійного аналізу процедурою (One-Way) Anova на основі визначення критерію F -Фішера, критичне значення якого у даній вибірці становить $F = 2,463$, при $p < 0,05$. У зв'язку із різною численністю вибірок перед цим перевірялась однорідність дисперсії у порівнюваних вибірках з допомогою критерію Лівена (Leven's Test of Homogeneity of Variances). Результати тесту Лівена свідчать про те, що статистично достовірних відмінностей між дисперсіями не встановлено ($\text{Sig.} > 0,05$), що дозволяє застосувати цей метод математичної статистики. Розглянемо детальніше лише ті змінні, в яких було встановлено значущі відмінності у стажевих групах державних службовців.

У результаті проведеного аналізу нами встановлено значущі відмінності у виявленні стратегії психологічного захисту – уникнення. Така стратегія має негативні кореляційні зв'язки із розвиненими комунікативними здібностями як основою ділового спілкування. Найяскравіше виражена ця стратегія у групі від 10 до 15 років стажу – 11,77 з можливих 12, а найменше вираження вона має у групі після 20 років стажу роботи – 8,12.

Очевидно етап від 10 до 15 років пов'язаний із завершенням періоду адаптації, входженням у професійну сферу. Набутий досвід роботи допомагає не втручатися у напружені контакти, обходити гострі ситуації. Більшою мірою це стосується також працівників після 20

років стажу. Як фахівці із солідним стажем вони набувають потужного життєвого досвіду, що зумовлює адекватну поведінку у різноманітних життєвих і професійних ситуаціях. Водночас, ця стратегія не є ефективною для налагодження ділового спілкування, адже передбачає повну відсутність прагнення до кооперації, розширення ділових контактів.

Суттєві відмінності також встановлено між показниками вираження такої стратегії вирішення конфліктних ситуацій, як суперництво. Найвищі показники цієї стратегії притаманні працівникам зі стажем державної служби до 10 років – 3,12 та 3,35 з можливих 3,5, тоді як у трьох групах зі стажем державної служби від 10 років і більше ці показники становлять від 1,67 до 2. Групи від 5 до 10 років стажу є найбільш активною і продуктивною у професійній діяльності. Природно, що саме це зумовлює постановку і досягнення професійних цілей, навіть якщо вони ідуть у супереч оточенню.

Урахування потреб та інтересів колег, що значною мірою трансформує суперництво на співпрацю, притаманна групам із тривалим стажем роботи. Найнижчі показники цієї стратегії – 5,67 з можливих 8, спостерігається у стажевій групі від 10 до 15 років, що може бути пояснено двома причинами: небажанням досягати високих професійних цілей, або урахування думки оточення і співпраця з ним.

У досліджуваних нами групах існують відмінності у прояві такої стратегії вирішення конфліктних ситуацій, як співпраця. Найвищі показники цієї стратегії знову притаманні групам зі стажем роботи до 10 років – 6,86 та 7,03 з можливих 8. Це у поєднанні зі стратегією суперництва, робить їхню діяльність найбільш продуктивною. Можна сказати, що ці групи досліджуваних є достатньо гармонійними у використанні різних стратегій для вирішення зіткнень і протиріч, що трапляються у професійній сфері. Нижчі показники цієї стратегії притаманні працівникам з більшим стажем роботи, зокрема до цих груп знову потрапляють фахівців зі стажем від 10 до 15 років. Після 20 років роботи державні службовці також відкриті до співпраці, яка, очевидно, засвідчила свою ефективність протягом професійного і життєвого досвіду.

Вираження такої соціально-психологічної настанови, як альтруїзм найбільшою мірою спостерігається у групі працівників зі стажем державної служби після 20 років. Професійний і життєвий досвід цієї групи дає змогу розглядати людський ресурс як найцінніший. Водночас, як було зазначено вище, найгармонічнішим вважається рівномірне вираження усіх чотирьох орієнтацій: на процес, на результат, на альтруїзм, на егоїзм.

Орієнтація на егоїзм набуває найяскравішого вираження у групах зі стажем роботи до 10 років, що зіставляється з їхньою активністю у постановці та досягненню власних цілей, іноді навіть усупереч іншим. Високі показники цієї орієнтації також спостерігаються у групі зі стажем роботи від 10 до 15 років, що робить їхню комунікативну взаємодію, ділове спілкування зокрема, достатньо проблемним.

Серед інших орієнтацій не встановлено значущі відмінності, хоча й існує тенденція до найменшого вираження орієнтації на результат у групі зі стажем роботи від 10 до 15 років, та найбільшого вираження цієї орієнтації у групах до 10 років роботи. Відтак, з початком професійної діяльності фахівці будують плани, які намагаються зреалізувати. Відповідно орієнтація на процес у цих фахівців не є сильно вираженою, водночас її показники значно зростають у працівників зі стажем роботи після 20 років. Загалом останні за вираженням усіх орієнтацій можуть бути охарактеризовані як гармонійні, що зумовлено досвідом їхньої професійної діяльності.

У ході дослідження не встановлено значущих відмінностей у комунікативних здібностях особистості, хоча ступінь їхньої сформованості в усіх групах є середнім.

Висновки. У результаті проведеного нами дослідження вдалося підтвердити той факт, що такі соціальні фактори, як професійна діяльність і стаж роботи, надають специфіки діловому спілкуванню працівників місцевих органів виконавчої влади. Результати аналізу дослідження комунікативних особливостей державних службовців відповідно до стажу роботи засвідчили важливу роль останніх у спілкуванні, діловому спілкуванні зокрема.

Емпіричне дослідження представників цієї професійної групи відповідно до стажу державної служби показало відмінності у визначених п'ятирічних стажевих групах переважно у вираженні поведінкової сфери особистості, що знаходиться у процесі спілкування. Найбільш комунікативно-конструктивними виявились групи від 0-5 та 5-10 років стажу, а найбільш проблемною з позиції спілкування – група зі стажем роботи від 10 до 15 років. Це обумовило формування вибірки для подальшого формувального експерименту.

Література:

1. Абульханова-Славская К.А. Деятельность и психология личности. – М.: Наука, 1980. – 335 с.
2. Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Аспект Пресс, 2004. – 365 с.

3. Борисова Е.М., Логинова Г.П. Индивидуальность и профессия. – М.: Знание, 1991. – 80 с.
4. Леонтьев А.А. Психология общения: Учебное пособие. – М.: Издательство Академия, 2007. – 365 с.
5. Леонтьев, А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. – М.: Политиздат, 1975. 304 с.
6. Маркова А.К. Психология профессионализма. – М.: Междунар. гуманитар. фонд «Знание», 1996. – 308 с.
7. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації: Навч. посіб. – Чернівці: Книги – XXI, 2010. – 528 с.
8. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. – Самара: Издательский Дом «БАХРАХ-М», 2002. – 672 с.
9. Толочек В.А. Современная психология труда: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2005. – 479 с.