

АКИМОВ Олександр Олександрович,  
канд. держ. упр.,  
заст. нач. відділу правового забезпечення  
Національної служби посередництва і примирення

## **ПСИХОЛОГІЧНА ГОТОВНІСТЬ ЯК ЧИННИК УСПІШНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ**

Аналізуються проблеми психологічної готовності до комунікації. Розглядаються основні складові професійної діяльності державних службовців. Визначаються критерії успішності професійної діяльності державних службовців.

Ключові слова: державна служба, психологічна готовність до комунікації, соціономічна професійна діяльність, професійна компетентність, професійна мотивація, успішність.

### ***Акимов А. А. Психологическая готовность как фактор успешной профессиональной деятельности государственных служащих***

Анализируются проблемы психологической готовности к коммуникации. Рассматриваются основные составляющие профессиональной деятельности государственных служащих. Определяются критерии успешности профессиональной деятельности государственных служащих.

Ключевые слова: государственная служба, психологическая готовность к коммуникации, социономическая профессиональная деятельность, профессиональная компетентность, профессиональная мотивация, успешность.

### ***Akimov O. O. Psychological readiness as a factor to professional success civil service***

The problems of psychological readiness for communication are analyzed. The basic components of professional civil servants are considered. The criteria of professional success of civil servants are determined.

Key words: public service, psychological readiness for communication, socio-economic professional activity, professional competence, professional motivation, achievement.

**Постановка проблеми.** Сьогодення диктує нові правила та умови життя в суспільно-політичній та управлінській діяльності. Для ефективного розвитку суспільства важливим є формування та вдосконалення самодостатнього, структурованого та дійового інституту державної служби, а також обґрунтованої кадрової політики. З огляду на це вагомим є розуміння значущості професіоналізму, особистісно-професійних якостей державного службовця як важливого чинника успішності професійної діяльності. Аналіз системи взаємодії дозволяє виокремити низку структурних складових, кожна з яких є невід'ємною частиною діяльності сучасного державного службовця. По-перше, професійна діяльність держслужбовців значною мірою відбувається як спільна та колективно розподілена діяльність. По-друге, ця професійна діяльність значною мірою пов'язана з необхідністю управління процесом взаємодії. По-третє, діяльність опосередковано пов'язана із процесами використання послуг та технологій конкретними споживачами.

Відомо, що державні службовці значну частину робочого часу проводять у діловому спілкуванні. І хоча більша частина держслужбовців має схильність до роботи в системі «людина-людина», однак формуванню вмінь успішного спілкування й успішної взаємодії в колективі увага майже не приділяється. Тому тема дослідження є актуальною на сучасному етапі розвитку державної служби.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Психологічному аналізу готовності до комунікації приділялася значна увага в багатьох науково-прикладних напрямках психологічної науки та в державному управлінні. Феномен спілкування та комунікації розглядали багато зарубіжних авторів. Проблема ділового спілкування займалися Д. Карнегі, Г. Фішер, У. Юрі, Дж. Ніренберг, Х. Корнеліус, Ш. Фейр, В. Біркенбіл та ін. В Україні проблема спілкування як психологічний феномен, а також особливості і структури ділового спілкування, стали освітлюватися тільки останніми роками.

Розробки в галузі психології і менеджменту різних аспектів ділової взаємодії керівника розглядаються в працях С. Максименко, Г. Бала, Т. Кириленко, Є. Бондарчук, Л. Бондарчук, Г. Щокіна та ін. Освітлені фундаментальні аспекти категорії спілкування та її ролі у формуванні й розвитку особистості. Ці концепції домінують і особливо активно досліджуються останнім часом. Велике практичне значення мають роботи з дослідження сприйняття і розуміння людини людиною, виконані Є. Бажиним, В. Барабаншиковим, А. Бодалевим, Т. Гавриловою, В. Куниціною, А. Панасюком та ін.

Професіоналізм досліджували у своїх працях такі науковці, як Б. Ананьєв, А. Деркач, Г. Атаманчук, С. Серьогін, Н. Гончарук, Н. Липовська, Т. Мотренко, В. Луговий, І. Надольний, В. Ребкало, В. Козаков, М. Логунова, Н. Нижник, І. Нинюк, О. Оболенський, В. Бакуменко, В. Олуйко, О. Пархоменко-Куцевіл, Л. Прокопенко, А. Рачинський, В. Сороко та ін.

**Мета статті** полягає в аналізі вітчизняного та світового досвіду вивчення теоретичних і практичних питань, пов'язаних із психологічною готовністю до спілкування та комунікації як чинників успішної професійної діяльності державних службовців, а також у визначенні критерію успішності професійної діяльності державних службовців.

**Виклад основного матеріалу.** Проблема успішності державного управління набуває особливої актуальності, адже саме від успішності функціонування державного апарату значною мірою залежить добробут окремої людини і суспільства в цілому. Важливого значення набуває можливість досягнення особистістю успішності в професійній діяльності. У даному контексті виникає питання моделювання успішної кар'єри державного службовця, детермінанти професійного зростання, адже загальною метою професійної діяльності особистості в усіх сферах громадського життя є досягнення успішності як своєрідного показника реалізованості конкретних цілей, планів, стратегій поведінки. За М. Вебером, успішність полягає у вивільненні самого себе від залежності зовнішніх і внутрішніх обставин, в яких ми весь час перебуваємо.

Професійна діяльність «за покликанням» перетворює повсякденну та рутинну діяльність на глибокі почуття потреб, тим самим професійна успішність стає самоціллю. Професія за покликанням як певний стиль життя є одним з

основних джерел досягнення високого статусу, а кар'єра – основною цінністю діяльності та самореалізації, успішність якої залежить від особистих зусиль особистості [1].

Успішність як безперервний процес діяльності – достеменно індивідуально-психологічна складова особистості. Априорі успішність – це складний, багатовимірний особистісний феномен, який характеризує особливості самореалізації особистості державного службовця в багатьох життєвих сферах. Достеменно важливим показником успішності є здатність особистості реалізувати себе як професіонал.

Термін «професіонал» походить від слова «професія». Щоб бути професіоналом, особистістю, для якої професійна діяльність є основним видом зайняття, необхідно опанувати інноваційні технології теоретико-практичної площини та наукову базу. Адже, як зазначено в тлумачному словнику, професіоналізм – це оволодіння основами і глибинами будь-якої професії [2, с. 62].

Сутність професіоналізму державних службовців розкривається, з огляду на специфіку їх буття як соціально-професійної групи, що має стійку соціальну позицію, статус та офіційно регламентований характер виконання управлінських функцій, що дозволяє досягти успішності в професійній діяльності на державній службі. Розглянемо деякі аспекти взаєморозуміння. Так, дослідження показали, що взаєморозуміння (сприйняття і розуміння) існує в єдності з міжособистісними відносинами, які не тільки інтеріоризуються в образі іншої людини, але й екстеріоризуються на основі відображення в актах взаємодії як реакції, дії, вчинки, поведінка, спрямовані на партнера, викликаючи у відповідь з його боку реакції, дії, вчинки, які перетворюються на риси, якості, властивості особистості, тобто виникають взаємовідносини у вигляді групових ефектів, утворюючи суб'єктивну реальність психологічної атмосфери, яка впливає на особистість, формуючи її особливості.

Водночас проблема психологічного аналізу професійної діяльності державних службовців останнім часом гостро стоїть як у психологічній науці, так і в державному управлінні. Але незважаючи на це, досліджень у цьому напрямі спостерігається обмаль. Психологічному аналізу професійної діяльності взагалі

приділяли увагу такі зарубіжні вчені, як О. Ліпман, Г. Мюнстерберг, В. Штерн та ін.

За часів Радянського Союзу розроблення принципів і методів психологічного аналізу професійної діяльності проводилось у двох основних напрямках. Завдання першого полягало в описі і психофізіологічному аналізі різних професій для профвідбору і профконсультації, профутомлення й профнавчання, раціоналізації робочого місця, реконструкції і проектування професій (Б. Г. Ананьєв, М. Д. Левітов та ін.). Завдання другого – створення психологічної класифікації професій (С. Г. Геллерштейном, С. Г. Струмиліним та ін.).

Н. В. Провоторова, досліджуючи особливості професійної діяльності державних службовців, дійшла висновку, що така діяльність є соціономічною [9]. До основних складових цього виду професійної діяльності належать: професійна компетентність, яка включає соціальну компетентність, здатність розпізнавати емоції й управляти ними, психологічна культура, професійна мотивація. Дослідженню першої складової приділено недостатньо уваги, тому, на наш погляд, важливо приділити увагу соціальній компетентності, а саме готовності державних службовців до спілкування.

Про важливість феномену людського спілкування і його значущість можна судити, звернувши увагу на той факт, що спілкування є предметом спеціального вивчення цілої групи наук: філософії, загальної, соціальної, політичної психології, соціології, педагогіки, етнографії, етики, естетики, лінгвістики, теорії інформації. Етичну проблематику, що відображає міжособистісні відносини, дослідили ще Сократ і Платон. Інтелектуальне спілкування вони розглядали як спілкування незалежних, самостійних по-різному мислячих людей. Принципово важливий внесок зробило християнство, яке в межах античної культури було пов'язане з розвитком самосвідомості особистості. Декарт у свій час писав, що половина людських помилок виникла від нерозуміння значення слів. Необхідні категоріальні й теоретичні передумови для дослідження людського спілкування створила німецька класична філософія. Але її представники не могли створити теорію спілкування через пошук абсолютного, а не людського. Ідея «єдності Я і Ти» не стала концепцією спілкування у матеріаліста Л. Фейєрбаха, бо він не побачив у спілкуванні вияву певного виду людської діяльності, розглядаючи його лише як

природну спільність. Отже, процес спілкування вивчається дуже давно. І хоча дослідженням спілкування займається багато науковців, дотепер не існує єдиного підходу до визначення поняття «спілкування».

Отже, з огляду на те, що спілкування є формою людської діяльності, а діяльність – це процес взаємодії людини зі світом речей, природою, тваринами та іншими людьми, можна зробити висновок: спілкування – це процес взаємодії людей один з одним. Тому правильними вважаємо висновки Б. Ф. Паригіна про те, що «є підстави розглядати спілкування як складний і багатогранний процес, який може виступати в один і той же час і як процес взаємодії індивідів, і як інформаційний процес, і як ставлення людей один до одного, і як процес їхнього співпереживання і взаємного розуміння один одного» [8, с. 178] (переклад наш. – *О. А.*).

Існує ряд теоретико-методологічних підходів до аналізу проблеми психологічної готовності до спілкування. Визначимо основні з них:

1. Дослідження психологічної готовності до спілкування доцільно здійснювати в межах особистісного підходу до розуміння сутності психологічної готовності до спілкування.

2. Психологічну готовність державних службовців до спілкування необхідно розуміти як довготривалу готовність, яка визначає успішність здійснення професійних функцій взагалі.

3. Довготривала психологічна готовність державних службовців до спілкування може бути основою для виникнення ситуативної готовності (в кожній конкретній ситуації, з якою зустрічається фахівець).

Психологічна готовність до спілкування та комунікації – це комплекс мотивів, знань, умінь та навичок, особистісних якостей, які забезпечують успішну взаємодію державних службовців із співробітниками і відвідувачами та ефективність професійної діяльності в цілому. За своєю структурою вона являє собою складне, багатоаспектне особистісне утворення, яке включає функціонально пов'язані між собою та взаємообумовлені такі компоненти: а) мотиваційний; б) когнітивний; в) операційний; г) особистісний.

Мотиваційний компонент містить мотиви, пов'язані з процесом спілкування. Відповідно можна виділити три основні групи мотивів, пов'язаних із процесом спілкування: соціальні, професійні та особистісного розвитку.

Соціальні мотиви – це мотиви, які стосуються суспільства в цілому, а саме: можливість впливати на формування свідомості підлеглих, сприяти становленню їхньої національної свідомості. Професійні мотиви стосуються безпосередньо інженерно-управлінської діяльності. Мотиви особистісного розвитку пов'язані із самопізнанням та самоаналізом, саморегуляцією та саморозвитком державного службовця.

Когнітивний компонент містить систему знань, які необхідні для успішного спілкування. Це, перш за все, знання з психології особистості, психології спілкування, психології управління. Операційний компонент – це комплекс умінь та навичок, пов'язаних з процесом спілкування, які забезпечують успішність професійної діяльності. Ці уміння та навички, як і раніше розглянуті елементи психологічної готовності до спілкування, можна систематизувати згідно з двома рівнями аналізу управлінського процесу – професійним та психологічним.

Отже, можна сказати, що когнітивний та операційний компоненти являють собою одне ціле, тобто в нашому випадку їх можна розглядати як один когнітивно-операційний компонент.

Особистісний компонент – це система особистісних характеристик державних службовців, які впливають на результативність їхньої професійної діяльності. Якщо перші три компоненти психологічної готовності (мотиваційний, когнітивний та операційний) мають функціональний характер, то четвертий компонент готовності – це стійкі особистісні характеристики, які формуються в процесі діяльності та спілкування між людьми, розвитку особистості.

У реальному житті проаналізовані вище структурні компоненти психологічної готовності до спілкування (мотиваційний, когнітивний, операційний та власне особистісний) тісно переплетені між собою і лише в цілісності забезпечують успішність процесу спілкування. Наявність лише одного з компонентів значно обмежує можливості спілкування зокрема і ефективного управлінського спілкування загалом.

Необхідно розрізнати загальну та спеціальну психологічну готовність до спілкування. Загальна психологічна готовність до професійної діяльності – це комплекс психологічних характеристик, необхідних для успішної професійної діяльності в цілому. Спеціальна психологічна готовність до спілкування – це психологічні характеристики, які забезпечують успішність здійснення суб'єктом окремих складових професійної діяльності (забезпечення гуманізації діяльності, здійснення професійного спілкування, попередження та розв'язання конфліктів, забезпечення психічного здоров'я особистості тощо).

Отже, ми вважаємо, що готовність до спілкування є чинником успішної професійної діяльності державних службовців. Важливо розглянути, яка діяльність вважається успішною, які критерії успішності.

Ураховуючи, що професійна діяльність державних службовців є як соціономічною, так і управлінською [9], розглянемо чинники, які впливають на ефективність цих видів діяльності.

Б. Ломов визначає три основні компоненти успішності професійної діяльності: продуктивність (кількість продукції, яка отримана за одиницю часу, або швидкість виконання тих чи інших дій), якість (як відповідність результатів діяльності необхідним витратам) і надійність (вірогідність виконання функцій за певний час) [6]. Г. Щокін пропонує використовувати як показники успішності якість виконання фахівцем професійних функцій і ступінь його впливу на результативність діяльності всього колективу [12].

У свою чергу, Г. Немов розуміє під успішною такою професійною діяльністю, коли: досягнуті основні трудові цілі; вирішені завдання, що відповідають нормативним вимогам; має місце наднормативна діяльність у трьох її основних галузях – професійно-трудовій, освітній і виховній [7].

За Г. Щокіним, до факторів, що забезпечують успішну діяльність управлінців, належать: психологічне забезпечення професійної діяльності управлінців, яке включає вирішення проблем професійного самовизначення особистості, їхньої професійної підготовки і підвищення кваліфікації; оцінювання і поліпшення соціально-психологічного клімату, об'єднання персоналу навколо цілей організації, удосконалення стилю і культури ділових взаємовідносин у



колективі; психологічне забезпечення довгострокових цілей організації, розробка кадрової політики, створення дієвих механізмів управління [12].

Визначними факторами успішності управлінської діяльності є також такі фактори, як стиль керівництва, психологічний клімат у колективі, управлінський вплив.

Л. М. Карамушка, поєднуючи декілька класифікацій, виокремлює об'єктивні фактори, до яких відносить: соціальні фактори; фактори, зумовлені змістом діяльності та умовами її виконання; фактори, пов'язані із соціально-психологічними характеристиками колективу, з яким взаємодіє даний колектив, та суб'єктивні фактори, до яких належать індивідуально-психологічні особистісні характеристики керівника, серед яких суттєве місце віддається такому структурному компоненту, як спрямованість особистості, під якою розуміється система провідних мотивів особистості [5]. Психологічні дослідження показали, що пов'язаний із психологічними механізмами мотив діяльності керівника впливає на тактичну регуляцію його діяльності і суттєво різниться у представників різних стилів керівництва.

Сприйняття і реалізація управлінської дії залежать від таких суб'єктивних чинників, як: темперамент; характерологічні особливості особистості; самооцінка; професійний досвід, фізичний і психічний стан організму.

Отже, одним з основних чинників успішності взаємодії є особливості особистості державного службовця як суб'єкта управлінської діяльності.

Психологічні якості є численними, їх дуже часто розглядають як чинники, які визначають успіх у спілкуванні і в професійній діяльності в цілому. Проаналізувавши чинники, які пропонуються різними вченими, виокремимо сім найбільш значущих аспектів особистості:

1. Навички соціальної взаємодії (здатність спілкуватися, будувати міжособистісну взаємодію).

2. Орієнтація на успіх (наявність таких якостей, як упертість, наполегливість, азартність, працездатність, схильність до ризику).

3. Соціальна зрілість (наявність сформованих особистих цілей, здатність до коригування власної поведінки).

4. Практичний інтелект (здатність визначати проблему, знаходити можливі способи її розв'язання).

5. Здатність працювати в складних умовах (стійкість до стресу, вміння планувати складну роботу та встановлювати пріоритетність завдань за умов дефіциту часу).

6. Соціальна пристосованість (здатність спрацювати з колегами та керівництвом, пристосовуваність до організаційної соціокультури, традицій, норм, ритуалів).

7. Лідерство (здатність спонукати інших до дії, викликати довіру оточення).

**Висновки.** За своєю структурою психологічна готовність являє собою складне, багатоаспектне особистісне явище, яке включає функціонально пов'язані між собою та взаємообумовлені компоненти: а) мотиваційний; б) когнітивний; в) операційний; г) особистісний. Психологічна готовність до спілкування та комунікації включає комплекс мотивів, знань, умінь та навичок, особистісних якостей, які забезпечують успішну взаємодію державних службовців з оточуючими і впливають на успішність професійної діяльності взагалі. Успішність професійної діяльності, у свою чергу, залежить від якості виконання професійних функцій, характеристик управлінської взаємодії, а також особистісних і ділових якостей працівника і членів організації.

Ураховуючи, що готовність до спілкування та комунікації є чинником успішної професійної діяльності державних службовців, в процесі навчання державних службовців, під час підвищення кваліфікації необхідно розвивати їхні комунікативні та організаторські здібності. Водночас повинна приділятися увага формуванню комунікативної культури державних службовців.

### **Список використаних джерел**

1. **Вебер М.** Протестантская этика и дух капитализма : [пер. с нем.] / М. Вебер // Избранные произведения. – М. : Прогресс, 1990. – С. 60 – 270.

2. **Великий** тлумачний словник сучасної української мови / уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел. – К. ; Ірпінь : Перун, 2002. – 1440 с.

3. **Карамушка Л. М.** Психологія управління : навч. посіб. / Л.М. Карамушка. – К. : Міленіум, 2003. – 344 с.

4. **Ломов Б. Ф.** Психологические исследования общения / Ломов Б. Ф. – М. : Наука, 1985. – 344 с.
5. **Немов Р. С.** Психология : учебник : в 3 кн. / Р. С. Немов. – 4-е изд. – М. : Владос, 2003. – Кн. 1: Общие основы психологии. – 688 с.
6. **Парыгин Б. Д.** Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории / Парыгин Б. Д. – СПб. : ИГУП, 1999. – 592 с.
7. **Провоторова Н. В.** Система професійної та управлінської мотивації державних службовців як представників соціономічних професій : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05 / Провоторова Наталія Вікторівна. – Луганськ, 2010. – 215 с.
8. **Щокин Г. В.** Основы кадрового менеджмента : учебник / Щекин Г. В. – 5-е изд., стереотип. – К. : МАУП, 2004. – 280 с.

#### **List of references**

1. **Veber M.** Protestantskaya etika i duh kapitalizma : [per. s nem.] / M. Veber // Izbrannyye proizvedeniya. – М. : Progress, 1990. – S. 60 – 270.
2. **Velykyi** tlumachnyi slovnyk suchasnoi ukrainskoi movy / uklad. i holov. red. V. T. Busel. – К. ; Irpin : Perun, 2002. – 1440 s.
3. **Karamushka L. M.** Psykholohiia upravlinnia : navch. posib. / L. M. Karamushka. – К. : Milenium, 2003. – 344 s.
4. **Lomov B. F.** Psihologicheskie issledovaniya obscheniya / Lomov B. F. – М. : Nauka, 1985. – 344 s.
5. **Nemov R. S.** Psihologiya : uchebnik : v 3 kn. / R. S. Nemov. – 4-е изд. – М. : Vlados, 2003. – Кн. 1: Obschie osnovyi psihologii. – 688 s.
6. **Paryigin B. D.** Sotsialnaya psihologiya. Problemyi metodologii, istorii i teorii / Paryigin B. D. – SPb. : IGUP, 1999. – 592 s.
7. **Provotorova N. V.** Systema profesiinoi ta upravlinskoj motyvatsii derzhavnykh sluzhbovtziv yak predstavnykiv sotsionomichnykh profesii : dys. ... kand. psykhol. Nauk : 19.00.05 / Provotorova Nataliia Viktorivna. – Luhansk, 2010. – 215 s.
8. **Schokin G. V.** Osnovyi kadrovogo mnedzhmenta : uchebnik / Schekin G. V. – 5-е изд., stereotip. – К. : MAUP, 2004. – 280 s.