

УДК 159.944

КОМУНІКАТИВНЕ ВИГОРАННЯ ЯК ФУНКЦІОНАЛЬНО-СТРУКТУРНІ ЗМІНИ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

Улунова Г.Є.

Сумський державний педагогічний університет імені А.С.Макаренка

Стаття присвячена культурі професійного спілкування державних службовців. На основі результатів емпіричного вивчення функціонально-структурних особливостей культури професійного спілкування чиновників зафіксовано, що трансляційно-публічний та управлінсько-координаційний функціональні аспекти культури професійного спілкування державних службовців мають позитивну кореляцію з досвідом їх професійної діяльності, а перцептивно-аналітичний аспект та аспект особистісно-професійного саморозвитку – негативну кореляцію. Такий структурний компонент культури професійного спілкування державних службовців, як психологічна підготовленість до професійного спілкування, має позитивну кореляцію з досвідом їх професійної діяльності, а психологічна готовність державних службовців до професійного спілкування та акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості у професійному спілкуванні – негативну кореляцію. Процес емоційного та мотиваційного виснаження державних службовців в комунікативній сфері при збереженні якісних показників комунікативної грамотності та операціональних комунікативних компетенцій отримав назву комунікативне вигорання.

Ключові слова: культура, професійне спілкування, державні службовці, функціонально-структурний аналіз, комунікативне вигорання.

Постановка проблеми. Реформування державної служби, що триває сьогодні в Україні, потребує відповідних змін не лише у сфері законодавства (об'єктивний чинник), але й трансформації у психології чиновників (суб'єктивний чинник). Оптимізація структури державної служби, регулярне проведення атестації чиновників, підвищення заробітної плати державним службовцям тощо не матиме очікуваного позитивного результату, а зміни у сфері державного управління носитимуть декларативний характер, доки державні службовці не змінять поширену з радянських часів позицію по

відношенню до громадян «ви слугуєте мені» на сучасну європейську – «я слугую вам», мотивацію реалізації меркантильних інтересів – на мотивацію допомоги іншим і т.п. До суб'єктивних чинників реформування державної служби належать наступні: розуміння необхідності та прийняття державним службовцем реформ, що відбуваються в системі державного управління України, визнання власної відповідальності за зміни в країні, безумовне підпорядкування особистих інтересів державним, прагнення до професійного саморозвитку тощо. Одним із суб'єктивних чинників реформування державної служби є культура про-

фесійного спілкування державних службовців, адже не можливо ефективно реалізовувати професійні функціональні обов'язки у соціономічній сфері, до якої належить у професія державного службовця, не володіючи необхідними комунікативними компетенціями, не маючи певної спрямованості у професійному спілкуванні або визначених комунікативних якостей. Отже, вивчення культури професійного спілкування державних службовців є проблемою, актуальність якої зумовлена соціальним запитом.

Аналіз останніх досліджень та виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Усі роботи з даної проблематики можна умовно поділити на дві групи. До першої групи відносяться роботи, присвячені культурі професійного спілкування державних службовців, зокрема її мовним аспектам: Л.М. Михайлець (культура мовлення як складова загальної культури державних службовців), О.Л. Приходько (мовна культура державних службовців як науково-теоретична проблема), Г. Іванової та М. Панової (культура письмової ділової мови державного службовця) тощо; педагогічним засобам формування культури професійного спілкування державних службовців: О.А. Давидова (формування культури ділового спілкування у майбутніх державних службовців), М.М. Калашнікова (формування культури ділового спілкування державних службовців у системі безперервної освіти) М.Н. Богомолова, І.Ю. Васильєва, Л.В. Комарова (технології ділового спілкування державних службовців) тощо. У дослідженнях вищезгаданих авторів визначено сутнісні характеристики культури професійного спілкування, виокремлено функції та структурні компоненти культури професійного спілкування державних службовців, складено та апробовано програми з розвитку певних аспектів культури професійного спілкування державних службовців і т.п.

Дослідники, що розробляють проблему культури професійного спілкування державних службовців, традиційно вважають, що з досвідом професійної діяльності в результаті цілеспрямованого або спонтанного розвитку якісні показники професійного спілкування державних службовців лише поліпшуються. Проте системні проблеми у комунікації та взаємодії, з якими стикаються громадяни при відвідуванні державних установ, та наш багаторічний досвід психологічної роботи з державними службовцями свідчать про зворотне. Дані проблеми, на нашу думку, можуть мати подвійне походження. З одного боку, це низький рівень культури спілкування державних службовців ще на етапі прийому на роботу (що, в принципі, повинно бути причиною відмови претенденту ще при проходженні конкурсу), з другого боку – це зниження рівня деяких показників культури професійного спілкування державних службовців у процесі професійної діяльності. Негативну динаміку культури професійного спілкування державних службовців за другим варіантом ми називаємо комунікативним вигоранням [5].

Другу групу складають дослідження, присвячені професійному вигоранню представників різних професій: педагогів (Н.Ю. Андрєєва, О.В. Бабич, О.В. Моріна та інші), медиків (В.Л. Гу-

рєєва, Н.В. Козина, Є.І. Лозинська, Г.А. Макарова, М.М. Скугаревская та інші), працівників сфери обслуговування (О.В. Іноземцева, О.В. Полуніна та інші), військовослужбовців (О.В. Сечко, О.М. Сиваш та інші), пенітенціарних службовців (В.В. Лебедева, С.Е. Тимошенко, Б.Д. Новікова, С.П. Безносова та інші), соціальних працівників (О.С. Асмаковець, Н.А. Попова і інші) і т. п. У даніх дослідженнях розкриті сутність, чинники і симптоми, аспекти та рівні професійного вигорання фахівців різних професій. Однак при всій дослідженості проблеми професійного вигорання фахівців соціономічних професій комунікативне вигорання як інваріант професійного вигорання державних службовців ще не було предметом спеціальних досліджень.

Мета статті полягає у вивченні особливостей культури професійного спілкування державних службовців та визначенні на основі цього змісту комунікативного вигорання державних службовців як процесу негативної динаміки деяких показників культури професійного спілкування чиновників впродовж професійної діяльності.

Виклад основного матеріалу. На основі аналізу робіт Л.П. Абрамової, О.Ю. Акимової, Г.М. Бірюкової, О.А. Давидової, О.А. Запорожець, М.М. Калашнікова, Л.В. Комарової, І.П. Лотової, Л.М. Михайлець, Є.В. Охотського, М.М. Панової, О.Л. Приходько та інших, якими досліджено певні сутнісні характеристики культури професійного спілкування взагалі та культури професійного спілкування державних службовців зокрема, культуру професійного спілкування державних службовців нами визначено як поліструктурну інтегральну динамічну якість, що визначає здатність до ефективного спілкування з колегами (керівниками; співробітниками, що є рівними за соціально-професійним статусом; підлеглими) та громадянами (відвідувачами державної установи; громадою за межами державної установи) в контексті професійної діяльності.

У попередніх роботах [6] нами було обґрунтовано виокремлення функціональних аспектів культури професійного спілкування державних службовців (перцептивно-аналітичний; трансляційно-публічний; управлінсько-координаційний; особистісно-професійного саморозвитку) та структурних аспектів культури професійного спілкування державних службовців (психологічна готовність державних службовців до професійного спілкування; психологічна підготовленість державних службовців до професійного спілкування, що утворюється психологічною грамотністю та компетентністю; акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості державного службовця у професійному спілкуванні). Функціональні компоненти культури професійного спілкування державних службовців знаходяться у нерозривній єдності з її структурними аспектами: функціональні аспекти культури професійного спілкування державних службовців мають ідентичні структурні особливості.

Нами було проведено експериментальне дослідження культури професійного спілкування державних службовців на базі Центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, керівників державних підприємств,

установ та організацій облдержадміністрації, в якому взяли участь державні службовці з різним досвідом перебування на державній службі: вперше прийняті на державну службу, державні службовці з досвідом до 10 років державної служби та з досвідом державної служби понад 10 років. Аналіз результатів даного дослідження засвідчив, що існують певні закономірності розвитку функціонально-структурних аспектів культури професійного спілкування державних службовців на різних етапах професіогенезу (див. рис. 1).

Дані, представлені на рис. 1, засвідчують, що трансляційно-публічний та управлінсько-координаційний функціональні аспекти культури професійного спілкування державних службовців мають позитивну кореляцію з досвідом їх професійної діяльності, а перцептивно-аналітичний аспект та аспект особистісно-професійного саморозвитку – негативну кореляцію. При цьому означені результати зумовлені тим, що такий структурний компонент культури професійного спілкування державних службовців, як психологічна підготовленість до професійного спілкування, має позитивну кореляцію з досвідом їх професійної діяльності, а такі структурні компоненти культури професійного спілкування державних службовців, як психологічна готовність державних службовців до професійного спілкування та акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості у професійному спілкуванні – негативну кореляцію. Таким чином, досвід спілкування, набутий в процесі професійної діяльності, визначає у державних службовців сформованість вмінь гнучко користуватися як вербальними, так і невербальними засобами в умовах зміни комунікативного оточення, вмінь збору, аналізу та систематизації інформації, визначення проблем, постановки комунікативних цілей, завдань, розробки стратегічних та тактичних планів, програм та алгоритмів професійного спілкування тощо. Водночас, досвід перебування на державній службі зумовлює у державних службовців перехід від діяльнісного та міжособистісного типів спрямованості у професійному спілкуванні до індивідуалістичного типу, зорієнтованого на самоутвердження у процесі професійного спілкування. Негативним показником є зниження у державних службовців з досвідом державної служби кількісних та якісних характеристик соціально-перцептивних і рефлексивно-емпатичних умінь, які забезпечують уявлення про суб'єкта спілкування, неупереджене і точ-

не сприйняття особистісних властивостей співрозмовника, соціально-перцептивну чутливість, здатність до емпатії, співпереживання тощо.

Аналіз означених тенденцій викликає стійкі асоціації з процесом професійного вигорання, під яким ми розуміємо динамічний процес емоційного, мотиваційного і фізичного виснаження фахівця у відповідь на вплив негативних факторів професійної діяльності та невідповідність психологічних характеристик людини вимогам обраної професії або посади.

Виходячи з даного визначення, поняття «професійне вигорання» є ширшим за описані вище функціонально-структурні зміни в культурі професійного спілкування державних службовців. Це спонукало нас до введення у використання психологічного неологізму «комунікативне вигорання» [5].

Під «комунікативним вигоранням державних службовців» ми розуміємо негативну динаміку культури професійного спілкування державних службовців в процесі професійної діяльності за рахунок зниження показників таких аспектів, як перцептивно-аналітичний та особистісно-професійного саморозвитку, при збереженні (або навіть зростанні) таких аспектів, як управлінсько-координаційний і трансляційно-публічний. Іншими словами, «комунікативне вигорання державних службовців» – це процес емоційного та мотиваційного виснаження державних службовців у сфері професійного спілкування, що, насамперед, відбивається на спотворенні сприймання співрозмовників та викривленні аналізу комунікативної ситуації, а також гальмуванні особистісно-професійного саморозвитку у комунікативній сфері. При цьому зберігаються якісні показники комунікативної грамотності та операціональні комунікативні компетенції. Тобто опанування фахівцем певних комунікативних технологій та технік (публічно виступати, вести засідання, ставити запитання, будувати рапорт і т.п.) нівелюється негативними змінам у емоційній та мотиваційній сферах, деформаціями комунікативних якостей особистості.

Враховуючи, що, на думку В.О. Бодрова, В.В. Бойко, М.В. Борисової, Н.Є. Водоп'янової, В.О. Орел, О.С. Старченкової та інших, фахівці комунікативних професій» найбільш уразливі в плані професійного вигорання, ми вважаємо, що комунікативне вигорання є інваріантом професійного вигорання фахівців соціономічних професій. Розуміння комунікативного вигорання як інваріанту професійного вигорання дозволяє ви-

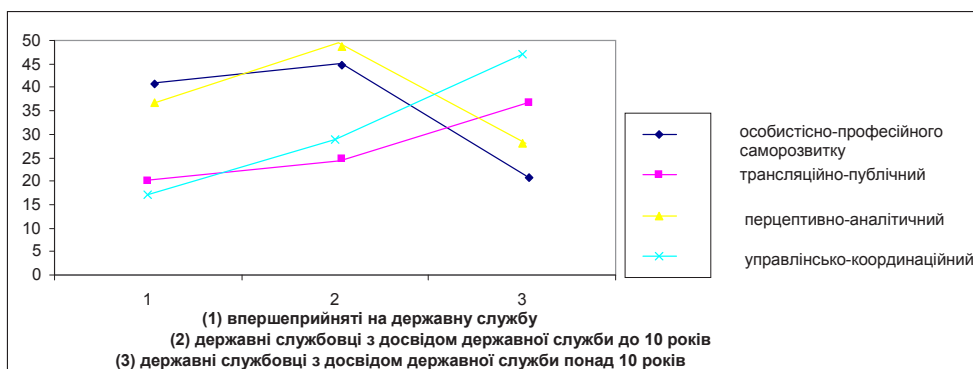


Рис. 1. Динаміка функціонально-структурних аспектів культури професійного спілкування державних службовців з різним досвідом державної служби

користувати напрацювання щодо визначення сутності, функцій, структурних аспектів, етапів і т.п. професійного вигорання при визначенні аналогічних характеристик його інваріанту. На підставі робіт С.О. Налічаєвої і В.О. Орел нами виділено наступні підходи до вивчення професійного вигорання та його симптоматики: діяльнісний, ситуаційний, системний, функціональний, особистісний, результативний, ресурсний, процесуальний. Розглянемо комунікативне вигорання з точки зору виділених підходів.

У діяльнісному підході комунікативне вигорання розглядається як наслідок тривалого впливу негативних факторів професійної соціономічної діяльності державного службовця: щільного і часто конфліктного спілкування з колегами та відвідувачами, недотримання санітарних норм облаштування робочого місця, що призводить до виникнення тисняви та регулярного порушення інтимної зони чиновника іншими суб'єктами професійного спілкування, відсутності системи реальної стимуляції до особистісно-професійного зростання тощо. Водночас, саме в межах діяльнісного підходу можна пояснити стабільність (або навіть зростання) впродовж державної служби показників психологічної підготовленості (грамотності та компетентності) як структурної складової різних функціональних аспектів культури професійного спілкування державних службовців. Адаже необхідність постійного впровадження у професійну діяльність комунікативних знань та технологій дозволяє опанувати їх на високому теоретико-емпіричному рівні. Близьким до діяльнісного є ситуаційний підхід.

У межах ситуаційного підходу комунікативне вигорання може бути представлено як відповідна реакція на тривале інтенсивне професійне спілкування. Якщо враховувати, що професійне спілкування фахівця відбувається у двох основних системах і їх різновидах: «фахівець – клієнти» і «фахівець – колеги» («фахівець – керівник», «фахівець – підлеглий», «фахівець – колега, рівний за професійним статусом»), то ступінь впливу на комунікативне вигорання спілкування в тій чи іншій системі відображає специфіку відносин, що склалися в кожній конкретній ситуації. За результатами наших досліджень [4], більш вражливими комунікативним вигоранням є системи «державний службовець – керівник» та «державний службовець – відвідувачі», адже найінтенсивніша негативна динаміка показників структурних компонентів перцептивно-аналітичного аспекту та аспекту особистісно-професійного саморозвитку культури професійного спілкування державних службовців стосується саме цих сфер.

Системний підхід ґрунтується на положенні про те, що комунікативне вигорання стосується усіх рівнів функціонування людини. З виділених К.К. Платоновим підструктур (конституціонально-біологічні властивості, форми відображення, досвід особистості, спрямованість) комунікативне вигорання не зачіпає тільки підструктуру конституціонально-біологічних властивостей в силу їх детермінованості. Що стосується підструктури форм відображення, то комунікативне вигорання проявляється в негативних емоціях, пов'язаних з необхідністю взаємодіяти з колегами, появі незадоволеності собою як суб'єктом професійного

спілкування і т. п. Підструктура досвіду особистості є сховищем як набутих комунікативних компетенцій, що мають позитивне значення для професійного спілкування фахівця, так і негативних комунікативних навичок, звичок реагувати, способів вирішувати конфліктні ситуації тощо. Підструктура спрямованості, що включає стійкі мотиви професійної комунікації, зазнає найбільші деформації, адже є виключно соціально детермінованою.

З точки зору функціонального підходу комунікативне вигорання може розглядатися з двох боків – позитивного та негативного. Як зазначає В.В. Комаревцева: «Вигорання пов'язано з втратою сприйняття фахівцем себе як цілісної особистості. При цьому спостерігається втрата кордонів «Я-реального», виникає тенденція до вибудовування системи захистів» [2, с. 35]. Поширивши це твердження на інваріант професійного вигорання – комунікативне вигорання, можна виділити позитивну функцію останнього й визначити комунікативне вигорання як вироблений особистістю механізм психологічного захисту у відповідь на психотравмуючі комунікативні дії. Що стосується негативних функцій комунікативного вигорання, то нам найбільш близька позиція В.О. Орел, яким виділено наступні функції психічного вигорання: антимотиваційна, антикогнітивна і дерегуляторна. «Антимотиваційна функція вигорання полягає у дестимулюванні суб'єкта на виконання своєї професійної діяльності і зниження рівня досягнень в реалізації професійних і соціальних цілей. Антикогнітивна функція вигорання проявляється у спрощенні когнітивних структур особистості, спрямованих на пізнання соціальних об'єктів, звуженні сфери професійного досвіду суб'єкта і формування негативних оціночних суджень щодо його професійної компетентності та ефективності виконання трудових функцій, а також щодо соціального оточення. Дерегуляторна функція вигорання проявляється в руйнуванні системи професійної діяльності, що знаходить своє вираження у зниженні професійної ефективності та низького ступеня задоволення життям» [3, с. 14]. Проявом антимотиваційної функції комунікативного вигорання є трансформація психологічної готовності (змістом якої є певні види комунікативної спрямованості) як структурної складової різних функціональних аспектів культури професійного спілкування державних службовців, антикогнітивної – негативна динаміка показників перцептивно-аналітичного функціонального аспекту культури професійного спілкування державних службовців, дерегуляторної – негативна динаміка показників функціонального аспекту особистісно-професійного саморозвитку культури професійного спілкування державних службовців.

Особистісний підхід ґрунтується на детермінованості резистентності до комунікативного вигорання особистісними характеристиками спеціаліста, а також особливостями мотиваційної сфери. Враховуючи, що особливості мотиваційної сфери державних службовців у професійному спілкуванні ми аналізували вище, зупинимось на акмеологічних інваріантах професіоналізму особистості державного службовця у професійному спілкуванні, що є структурною складовою усіх функ-

ціональних аспектів культури професійного спілкування державних службовців. Безперечним є вплив на комунікативне вигорання таких якостей, як комунікабельність, емпатійність, рефлексивність, тактовність, діловитість, самостійність, креативність тощо. Дані якості не тільки запобігають комунікативному вигоранню, їх деформація, водночас, є і результатом, і показником актуальності цього явища для державного службовця.

У результативному підході до професійного вигорання виділяються чотири основні моделі. Показово, що у всіх без виключення моделях професійного вигорання обов'язково присутнім є емоційний компонент. Цим і пояснюється часте ототожнення професійного вигорання з емоційним вигоранням. Ескалація негативних емоцій по відношенню до себе та до інших суб'єктів професійної комунікації, безумовно, є характерною і для комунікативного вигорання державних службовців. Але, на наше переконання, емоційна виснаженість є лише верхівкою комунікативного вигорання державних службовців. Більш незворотним результатом комунікативного вигорання є професійна деформація особистості, що виявляється у трансформації акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості державного службовця у професійному спілкуванні.

Ресурсний підхід пов'язує комунікативне вигорання з виснаженням ресурсів працюючої людини. Розрізняють два класи ресурсів: особистісні і соціальні. Комунікативне вигорання зумовлюється виснаженням, в першу чергу, особистісних ресурсів: психологічних, фізичних, професійних і т. п. На думку В.О. Бодрова, «ресурси є тими фізичними і духовними можливостями людини, мобілізація яких забезпечує виконання її програми і способів (стратегій) поведінки для запобігання або купірування стресу» [1, с. 115-116]. Наявність більшого спектру ресурсів протидії комунікативному вигоранню пояснюється стабільною позитивною динамікою усіх функціональних аспектів культури професійного спілкування у державних службовців з досвідом державної служби до 10 років, а негативна динаміка показників перцептивно-аналітичного аспекту та аспекту особистісно-професійного саморозвитку культури професійного спілкування у державних службовців з досвідом професійної діяльності понад 10 років – зменшенням цих ресурсів. Своєчасно помітити і запобігти подальшій втраті ресурсів протидії комунікативного вигорання допоможе процесуальний підхід.

Комунікативне вигорання з точки зору процесуального підходу є не одномоментним процесом, а являє собою послідовність певних фаз. За даними, представленими на рисунку 1, напрошуються висновки, що комунікативне вигорання ще не характерно для державних службовців з досвідом професійної діяльності до 10 років, про-

те, є абсолютно актуальним для чиновників з досвідом державної служби понад 10 років. Враховуючи, що комунікативне вигорання є процесом, а отже, має динамічні ознаки початку, розвитку та закінчення, констатація комунікативного вигорання у державних службовців з досвідом професійної діяльності понад 10 років є фіксацією вже більш глибоких етапів комунікативного вигорання. Отже, актуальною є потреба виділення фаз комунікативного вигорання та вивчення їх співвідношення з досвідом професійної діяльності державних службовців.

Висновки і пропозиції. Культура професійного спілкування державних службовців – це поліструктурна інтегральна динамічна якість, що визначає здатність до ефективного спілкування з колегами (керівниками; співробітниками, що є рівними за соціально-професійним статусом; підлеглими) та громадянами (відвідувачами державної установи; громадою за межами державної установи) в контексті професійної діяльності. На основі результатів емпіричного вивчення функціонально-структурних особливостей культури професійного спілкування чиновників зафіксовано, що трансляційно-публічний та управлінсько-координаційний функціональні аспекти культури професійного спілкування державних службовців мають позитивну кореляцію з досвідом їх професійної діяльності, а перцептивно-аналітичний аспект та аспект особистісно-професійного саморозвитку – негативну кореляцію. Такий структурний компонент культури професійного спілкування державних службовців, як психологічна підготовленість до професійного спілкування має позитивну кореляцію з досвідом їх професійної діяльності, а психологічна готовність державних службовців до професійного спілкування та акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості у професійному спілкуванні – негативну кореляцію. Процес емоційного та мотиваційного виснаження державних службовців у сфері професійного спілкування, що, насамперед, відбивається на спотворенні сприймання співрозмовників та викривленні аналізу комунікативної ситуації, а також гальмуванні особистісно-професійного розвитку у комунікативній сфері, отримав назву комунікативне вигорання. Зміни, що стосуються функціональних аспектів культури професійного спілкування державних службовців та відбивають зміст комунікативного вигорання, можуть аналізуватися з позицій діяльнісного, ситуаційного, системного, функціонального, особистісного, результативного, ресурсного, процесуального підходів.

Перспективи подальших досліджень ми пов'язуємо з розробкою діагностичного інструментарію з вивчення комунікативного вигорання та ефективних програм з профілактики та корекції комунікативного вигорання.

Список літератури:

1. Бодров В.А. Проблема преодоления стресса. Часть 2. Процессы и ресурсы преодоления стресса / В.А. Бодров // Психологический журнал. – 2006. – Т. 27. – № 2. – С. 113-122.
2. Комаревцева И.В. Психологические особенности профилактики синдрома эмоционального выгорания у педагогов системы специального образования: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07 / И.В. Комаревцева. – Ставрополь, 2014. – 172 с.
3. Орел В.Е. Структурно-функциональная организация и генезис психического выгорания: дис. ... д-ра психол. наук: 19.00.03 / В.Е. Орел. – Ярославль, 2005. – 449 с.

4. Улунова Г.Є. Культура професійного спілкування державних службовців / Г.Є. Улунова // Актуальні проблеми психології: психологія навчання. Генетична психологія. Медична психологія: збірник наукових праць / за ред. С.Д. Максименка. – К.: ДП «Інформаційно-аналітичне агентство», 2010. – Т. X. – Вип. 17. – С. 466-476.
5. Улунова Г.Є. Обґрунтування введення в науковий обіг неологізму «комунікативне вигорання державних службовців» / Г.Є. Улунова // Психологічна просвіта у сучасному суспільстві: методологія, досвід, перспективи: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (20-21 листопада 2014 року, м. Суми). – Суми: СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2014. – С. 123-124.
6. Ulunova A. Functional and structural aspects of the culture of civil servants' professional communication / A. Ulunova // Хуманізація університета: тематски зборник радова / [главни и одговорни уредник Војана Димитријевић]. – Ниш: Филозофски факултет Универзитета, 2013 (Ниш: Scero print) – С. 328-339.

Улунова А.Е.

Сумской государственной педагогический университет
имени А.С.Макаренко

КОММУНИКАТИВНОЕ ВЫГОРАНИЕ КАК ФУНКЦИОНАЛЬНО-СТРУКТУРНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ КУЛЬТУРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

Аннотация

Статья посвящена культуре профессионального общения государственных служащих. На основе результатов эмпирического изучения функционально-структурных особенностей культуры профессионального общения чиновников зафиксировано, что трансляционно-публичный и управленческо-координационный функциональные аспекты культуры профессионального общения государственных служащих имеют положительную корреляцию с опытом их профессиональной деятельности, а перцептивно-аналитический аспект и аспект личностно-профессионального саморазвития – отрицательную корреляцию. Такой структурный компонент культуры профессионального общения государственных служащих, как психологическая подготовленность к профессиональному общению, имеет положительную корреляцию с опытом их профессиональной деятельности, а психологическая готовность государственных служащих к профессиональному общению и акмеологические инварианты профессионализма личности в профессиональном общении – отрицательную корреляцию. Процесс эмоционального и мотивационного истощения государственных служащих в коммуникативной сфере при сохранении качественных показателей коммуникативной грамотности и операциональных коммуникативных компетенций получил название коммуникативное выгорание.

Ключевые слова: культура, профессиональное общение, государственные служащие, функционально-структурный анализ, коммуникативное выгорание.

Ulunova A.E.

Sumy State Pedagogical A.S. Makarenko University

COMMUNICATIVE BURNOUT AS A FUNCTIONAL-STRUCTURAL CHANGE OF PROFESSIONAL COMMUNICATION CULTURE OF CIVIL SERVANTS

Summary

This article is devoted to the professional communication culture of civil servants. Results of the empirical study of the functional and structural characteristics of the professional communication culture of civil servants showed that translational-public and management-coordinative functional aspects of the professional communication culture of civil servants had a positive correlation with their professional experience, and perceptual-analytical aspect and the aspect of personal-professional self-development had a negative correlation. Such structural element of the professional communication culture of civil servants as psychological readiness for professional communication has a positive correlation with their professional experience, and the psychological readiness of civil servants to professional dialogue and acmeological invariants of professionalism identity in professional communication had negative correlation. The process of emotional and motivational exhaustion of civil servants in the field of communication while maintaining such quality indicators as their communicative competence and operational communicative competence has been called communicative burnout.

Keywords: culture, professional communication, civil servants, functional-structural analysis of the communicative burnout.