УДК 159.9:35.08

ОБҐРУНТУВАННЯ МЕТОДИКИ ДІАГНОСТИКИ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

Улунова Г.Є., к. психол. н.,
доцент кафедри психології
Сумський державний педагогічний університет імені А.С. Макаренка

Статтю присвячено обґрунтуванню методики діагностики культури професійного спілкування державних службовців. Методологічною основою розробки методики став функціонально-структурний аналіз культури професійного спілкування державних службовців та метод конкретних ситуацій. Методика являє собою добірку різних ситуацій професійного спілкування державних службовців, розподілених на чотири блоки відповідно до функціональних аспектів культури професійного спілкування державних службовців. Кожна ситуація ділового спілкування оцінюється досліджуваним за трьома напрямами, які відбивають структурні аспекти культури професійного спілкування державних службовців.

Ключові слова: *культура професійного спілкування державних службовців, функціональні аспекти культури професійного спілкування державних службовців, структурні аспекти культури професійного спілкування державних службовців, метод конкретних ситуацій.*

Статья посвящена обоснованию методики диагностики культуры профессионального общения государственных служащих. Методологической основой разработки методики стал функционально-структурный анализ культуры профессионального общения государственных служащих и метод конкретных ситуаций. Методика представляет собой подборку различных ситуаций профессионального общения государственных служащих, распределенных на четыре блока в соответствии с функциональными аспектами культуры профессионального общения государственных служащих. Все ситуации профессионального общения оцениваются исследуемым по трем направлениям, отражающим структурные аспекты культуры профессионального общения государственных служащих.

Ключевые слова: *культура профессионального общения государственных служащих, функциональные аспекты культуры профессионального общения государственных служащих, структурные аспекты культуры профессионального общения государственных служащих, метод конкретных ситуаций.*

Ulunova A.E. JUSTIFICATION OF DIAGNOSTIC TECHNIQUES OF CIVIL SERVANT'S PROFESSIONAL COMMUNICATION CULTURE

This article is dedicated to the justification of diagnostic techniques of civil servant's professional communication culture. Methodological ground for these diagnostic techniques is the functional-structural analysis of the civil servant's professional communication culture and the method of concrete situations. These diagnostic techniques represent a list of different situations of civil servant's professional communication, divided into four parts according to functional aspects of civil servant's professional communication culture. Each situation of professional communication is evaluated according to three main directions, which reflect the structure of the civil servant's communicative culture.

Key words: *civil servants' professional communication culture, functional aspects of the civil servants' professional communication culture, structural aspects of the civil servants' professional communication culture, case study method.*

Постановка проблеми. Реформування державної служби в Україні передбачає не лише вирішення питання на законодавчому рівні, а й докорінну зміну якості професійної діяльності чиновників. З огляду на те, що професія «державний службовець» належить до комунікативних професій, значну вагу в професійній культурі чиновників відіграє такий її інваріант, як культура професійного спілкування.

І якщо сутнісні характеристики культури професійного спілкування загалом та культури професійного спілкування державних службовців зокрема неодноразово ставали предметом сучасних досліджень, то психодіагностична складова цієї проблеми залишається нерозробленою.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Усі роботи з вивчення цієї проблематики можна умовно поділити на три групи. До першої групи належать дослідження В.Г. Асєєва, О.С. Анісимова, О.О. Бодальова, В.М. Герасимова, А.О. Деркача, Л.І. Катаєвої, А.К. Маркової, В.Г. Зазикіна, Р.Л. Кричевського, Є.О. Климова, Н.В. Кузьминої, Л.Г. Лаптєва, В.Г. Михайловського, О.Ю. Панасюка, І.Н. Семенова, Ю.В. Синягіна, С.Ю. Степанова, С.І. С'єдіна, Є.О. Суслової, А.П. Федоркіної, Є.А. Яблокової та інших учених. Їх розвідки

присвячені психології професійної діяльності державних службовців загалом і психології спілкування як умові професійної успішності державних службовців зокрема. На основі цих робіт нами визначено низку характеристик, специфічних для професійного спілкування державних службовців, а саме: наявність двох сфер професійного спілкування (внутрішньоорганізаційної та позаорганізаційної); використання специфічних форм спілкування; визначені, у тому числі на законодавчому рівні, особливості мовного етикету (зокрема, використання державної мови) тощо.

До другої групи належать праці Л.П. Абрамової, О.Ю. Акимової, Г.М. Бірюкової, О.А. Давидової, О.А. Запорожець, М.М. Калашникова, Л.В. Комарової, І.П. Лотової, Л.М. Михайлець, Є.В. Охотського, М.М. Панової, О.Л. Приходько та інших науковців, якими досліджено певні сутнісні характеристики культури професійного спілкування взагалі та культури професійного спілкування державних службовців зокрема.

Роботи зазначених авторів дозволили нам визначити змістовні характеристики культури професійного спілкування державних службовців у широкому й вузькому значенні цього поняття. Культура професійного спілкування державних службовців у широкому значенні співвідноситься з діяльнісним, дидактичним і компетентнісним підходами. На основі інтеграції діяльнісного, дидактичного й компетентнісного підходів культуру професійного спілкування державних службовців як інваріант професійної психологічної культури державних службовців ми визначили таким чином: якісні характеристики комунікативної діяльності державних службовців як професійної групи, що формуються в процесі професіогенезу та відповідають компетенціям державних службовців у спілкуванні та взаємодії.

Культура професійного спілкування державних службовців у вузькому розумінні співвідноситься з акмеологічним, психологічним та особистісним підходами. На основі інтеграції акмеологічного, особистісного й психологічного підходів культуру професійного спілкування державних службовців як інваріант професійної психологічної культури державних службовців ми визначили таким чином: сутнісна інтегральна характеристика особистості, що являє собою комплекс психологічних характеристик фахівця, які забезпечують ефективність його самореалізації в професійному спілкуванні за збереження внутрішнього психологічного комфорту.

До третьої групи розвідок з аналізованої проблематики належать роботи, присвячені розробці психодіагностичних методик із вивчення різних аспектів культури професійного спілкування. До переліку цих методик можуть бути віднесені такі: тестова карта комунікативної діяльності (О.О. Леонтьєв), опитувальник «Соціально-психологічні характеристики суб'єкта спілкування» (В.О. Лабунська), методика «Діагностика основних видів спрямованості особистості у спілкуванні» (С.Л. Братченко), «Методика визначення організаторських та комунікативних якостей» (Л.П. Калінінський), методика «Діагностика доброзичливості» (за шкалою Кемпбелла), методика «Діагностика ворожості» (за шкалою Кука-Медлей), методика «Діагностика рівня розвитку здібностей до адекватного розуміння невербальної поведінки» (В.О. Лабунська), методика «Діагностика мотиваційних орієнтацій у міжособистісних комунікаціях» (І.Д. Ладанов, В.О. Уразаєва), методика «Діагностика особливостей комунікативної саморегуляції» (О.Д. Ішков, модифікація С.В. Шаванова) тощо. Водночас сьогодні не існує жодної методики, спрямованої на вивчення безпосередньо культури професійного спілкування державних службовців. Відкритим залишається також питання визначення методологічних позицій розробки цієї методики.

Постановка завдання. Саме вирішенню окреслених наукових проблем присвячено статтю, метою якої є обґрунтування розробки методики діагностики культури професійного спілкування державних службовців.

Виклад основного матеріалу дослідження. Як уже зазначалося, першочерговим завданням розробки методики діагностики культури професійного спілкування державних службовців є визначення її методологічних позицій. На нашу думку, найбільш доречним у цьому плані може стати застосування функціонально-структурного підходу до культури професійного спілкування державних службовців. У попередніх роботах [3] на основі аналізу й узагальнення функцій професійної культури державних службовців, професійної психологічної культури державних службовців та культури професійного спілкування державних службовців ми виділили такі функціональні аспекти культури професійного спілкування державних службовців: 1) ***перцептивно-аналітичний;*** 2) ***трансляційно-публічний;*** 3) ***управлінсько-координаційний;*** 4) ***особистісно-професійного саморозвитку.***

Перцептивно-аналітичний функціональний аспект культури професійного спілкування державних службовців забезпечує розбудову концептуальної моделі профе-

сійної діяльності державного службовця, яка детермінує сприйняття себе й іншої людини як суб'єктів професійної діяльності та регулює на цій основі вибір поведінкових стратегій і професійних дій у процесі взаємодії. Трансляційно-публічний функціональний аспект культури професійного спілкування державних службовців забезпечує передачу професійного досвіду (інформації, соціальних цінностей, норм, переваг, потреб, мотивів тощо) як між співробітниками державної установи, так і між державними службовцями й громадянами. Управлінсько-координаційний функціональний аспект культури професійного спілкування державних службовців полягає в заповзятливості, організації й самоорганізації професійної діяльності, стимулюванні та розвитку самоврядування, відстоюванні правил внутрішнього розпорядку, мотивуванні співробітників до ефективної трудової діяльності тощо. Функціональний аспект особистісно-професійного саморозвитку культури професійного спілкування державних службовців передбачає безперервний процес розкриття державним службовцем свого особистісно-професійного потенціалу, що впливає на професійну діяльність у цілому.

Функції, якою б не була їхня природа, можна реалізувати лише в структурі. Ю.Г. Марков стверджує: «Функція реалізується структурою та пояснюється за допомогою структури» [2, с. 20]. Структура в науковому дослідженні з'являється там, де характер висунутих завдань вимагає розчленувати предмет дослідження на окремі частини або елементи – його складові.

На основі аналізу й узагальнення структурних компонентів професійної культури державних службовців, професійної психологічної культури державних службовців та культури професійного спілкування державних службовців нами виділено такі структурні компоненти культури професійного спілкування державних службовців: 1) ***комунікативну готовність державних службовців до професійного спілкування*** (як сукупність мотивів, установок, цінностей державних службовців щодо професійного спілкування, інтегрованих у їх професійній самосвідомості); 2) ***комунікативну підготовленість державних службовців до професійного спілкування,*** що утворюється комунікативною грамотністю («ази» культури професійного спілкування, оволодіння психологічними знаннями, уміннями, навичками тощо) та комунікативною компетентністю (ефективне застосування знань, умінь, навичок у практичній діяльності); 3) ***акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні*** (як комунікативні здібності, що стали особистісно-професійними якостями).

Функціональні аспекти культури професійного спілкування державних службовців перебувають у нерозривній єдності з її структурними компонентами. Єдність функціональних і структурних аспектів можна розглядати як єдність зовнішнього та внутрішнього аспектів під час розгляду культури професійного спілкування державних службовців.

Отже, функціональні аспекти культури професійного спілкування державних службовців мають ідентичні структурні особливості. Наприклад, усі наведені функціональні аспекти визначаються сформованістю такого структурного аспекту, як компетентність державних службовців у професійному спілкуванні. Так, перцептивно-аналітичний функціональний аспект 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 за спілкуванням, розуміння мотивів та емоційних станів співрозмовників, їх індивідуальних, вікових, соціальних і рольових особливостей. Трансляційно-публічний функціональний аспект культури професійного спілкування державних службовців конкретизується в показниках сформованості 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. Управлінсько-координаційний функціональний аспект культури професійного спілкування державних службовців виражається у сформованості гностичних, прогностичних, стратегічних, візуально-презентативних та етикетних умінь, які забезпечують прогнозування, моделювання, реалізацію, аналіз та оцінку ефективності професійного спілкування. Функціональний аспект особистісно-професійного саморозвитку культури професійного спілкування державних службовців виявляється в уміннях корегувати свої особистісні й професійні характеристики як суб'єкта професійного спілкування на основі зворотного зв'язку та продуктів рефлексії.

Означені функціонально-структурні особливості культури професійного спілкування

покладено нами в основу розробки методики психодіагностики культури професійного спілкування державних службовців.

Методом, який, на нашу думку, найоптимальніше дозволить діагностувати особливості культури професійного спілкування державних службовців, є популярний нині метод case-study, або метод конкретних ситуацій. Так звані «кейси» зазвичай підготовлені в письмовій формі та складені з огляду на досвід реальних людей [1]. Отже, метод case-study дає можливість змоделювати найрізноманітніші ситуації професійного спілкування державних службовців.

На наше переконання, ситуації професійного спілкування державних службовців мають пропорційно представляти всі функціональні аспекти культури професійного спілкування державних службовців, тобто бути розподіленими на чотири діагностичні блоки: 1) перцептивно-аналітичний; 2) трансляційно-публічний; 3) управлінсько-координаційний; 4) особистісно-професійного саморозвитку. У кожному блоці окремо представлено ситуації, які розкривають досвід спілкування державних службовців із колегами й відвідувачами. Наприклад, перцептивно-аналітичний аспект може аналізуватися через ситуацію спілкування державного службовця з відвідувачем, який звернувся по допомогу, управлінсько-координаційний – через ситуацію отримання державним службовцем позапланового професійного завдання від керівника тощо.

Традиційно метод case-study розглядається насамперед як метод навчання. За такого підходу невикористаними залишаються інші його функції. В.С. Біскуп зазначає: «Кейс-метод виступає як специфічним практичним методом організації навчального процесу, методом дискусій із погляду стимулювання й мотивації учбового процесу, так і методом лабораторно-практичного контролю й самоконтролю» [1]. Таким чином, розроблені нами ситуації професійного спілкування державних службовців 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 розробку не лише змістовних детальних запитань до ситуації, а й варіантів відповідей, серед яких досліджуваний зміг би обрати той, який максимально відповідатиме його особливостям в аналогічній ситуації.

Якщо зміст ситуацій професійного спілкування державних службовців визначається його функціональними аспектами, то оцінка досліджуваним кожної ситуації професійного спілкування відбиває структурні компоненти культури професійного спілкування державних службовців і здійснюється за трьома напрямами: 1) комунікативною готовністю державних службовців до професійного спілкування; 2) комунікативною підготовленістю державних службовців до професійного спілкування; 3) акмеологічними інваріантами професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні.

Розпочинати аналіз ситуації професійного спілкування більш раціонально з комунікативної підготовленості державних службовців до професійного спілкування, яка в методиці оцінюється за наявністю відповідних комунікативних умінь: соціально-перцептивних і рефлексивно-емпатичних, вербальних і невербальних, прогностичних і стратегічних, візуально-презентативних та етикетних тощо. Для цього першим запитанням до будь-якої ситуації буде таке: «Що, на Вашу думку, варто зробити (сказати) у такій ситуації? Що зазвичай у такій ситуації робите (говорите) Ви?» Необхідність подвійного формулювання запитання зумовлюється поширеною неузгодженістю комунікативної грамотності державних службовців (знання про те, як необхідно вчиняти в певній ситуації) з їх комунікативною компетентністю (реальні комунікативні дії в аналогічній ситуації). До кожного подвійного запитання пропонуються декілька варіантів відповідей або можливість надати свій варіант відповіді.

Комунікативна готовність державних службовців до професійного спілкування в методиці оцінюється за такими видами спрямованості, виділеними С.Л. Братченко: діалогічною, авторитарною, маніпулятивною, альтероцентриською, індиферентною, конформною. Відповідно, друге запитання до кожної ситуації формулюється таким чином: «Чому Ви так вчиняєте?» Варіанти відповідей на нього не пропонуються, адже їх перелік залежатиме від варіанта відповіді, наданого досліджуваним на перше запитання.

Нарешті, акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні в методиці представлено певними особистісними характеристиками, притаманність яких досліджуваний самооцінює в тій чи іншій ситуації професійного спілкування.

Наведемо приклад ситуації професійного спілкування державних службовців, що міститься в методиці, та схему її аналізу досліджуваним. Ця ситуація належить до трансляційно-публічного блоку, сфера спілкування – «державний службовець – колеги».

Ситуація: «Вас просять за дві години виступити з доповіддю на засіданні замість колеги, який захворів. У тематиці виступу Ви розбираєтесь, проте без особливих нюансів».

Запитання 1: що, на Вашу думку, варто зробити (сказати) у такій ситуації? Що зазвичай у такій ситуації робите (говорите) Ви?

Запропоновані варіанти відповідей:

1) використовуючи час, що залишився до виступу, починаю готуватись;

2) виступаю без підготовки;

3) відмовляюсь виступати, підшукуючи різні причини-пояснення;

4) Ваш варіант.

Природно, що найбільш цінним із позиції комунікативної підготовленості до публічного виступу є варіант 1, якому присвоюється найбільша кількість балів, варіант 2 знаходиться на другому місці за кількістю балів, а варіант 3 – на третьому.

Запитання 2: чому Ви так вчиняєте?

Приклади можливих відповідей:

1) хочу донести свою позицію колегам (діалогічна спрямованість);

2) не можу відмовити керівнику (конформна спрямованість);

3) не можу підвести людей (альтероцентриська спрямованість);

4) вдосконалююсь в ораторському мистецтві (індиферентна спрямованість);

5) хочу справити враження незамінного працівника (маніпулятивна спрямованість).

Найбільш цінною для професійного спілкування державних службовців і, відповідно, високо оціненою в балах є діалогічна спрямованість, на другому місці за кількісною оцінкою знаходяться індиферентна й альтероцентриська спрямованості, авторитарній, маніпулятивній та конформній спрямованостям присвоюється найменша кількість балів.

Запитання 3: оцініть за 10-бальною шкалою свої психологічні характеристики в цій ситуації (0 – відсутність такої якості, 10 – її максимальне вираження):

1) спокій, врівноваженість;

2) самоконтроль;

3) здатність швидко відбирати необхідну інформацію;

4) логічність, структурованість мислення;

5) відкритість новому досвіду.

У процесі обробки результатів для кожної психологічної характеристики може бути визначено рівень її розвиненості: низький (0–3 бали), середній (4–6 балів) або високий (7–10 балів).

Висновки. Методологічною основою розробки методики діагностики культури професійного спілкування державних службовців є функціонально-структурний аналіз та метод конкретних ситуацій. Методика являє собою добірку різних ситуацій професійного спілкування державних службовців, розподілених на чотири блоки відповідно до функціональних аспектів культури професійного спілкування державних службовців, а саме: перцептивно-аналітичного, трансляційно-публічного, управлінсько-координаційного, особистісно-професійного саморозвитку. У кожному блоці представлено ситуації, які відображають досвід спілкування державних службовців як із колегами, так і з відвідувачами. Кожна ситуація ділового спілкування оцінюється досліджуваним за трьома напрямами, що відбивають структурні аспекти культури професійного спілкування державних службовців: 1) комунікативну готовність державних службовців до професійного спілкування; 2) комунікативну підготовленість державних службовців до професійного спілкування; 3) акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні.

Комунікативна готовність державних службовців до професійного спілкування оцінюється в методиці за такими видами спрямованості, виділеними С.Л. Братченко: діалогічною, авторитарною, маніпулятивною, альтероцентриською, індиферентною, конформною. Комунікативна підготовленість державних службовців до професійного спілкування в методиці оцінюється за наявністю відповідних комунікативних умінь: соціально-перцептивних і рефлексивно-емпатичних, вербальних і невербальних, прогностичних і стратегічних, візуально-презентативних та етикетних тощо. Акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості державного службовця в професійному спілкуванні в методиці представлені певними особистісними характеристиками, притаманність яких досліджуваний самооцінює в тій чи іншій ситуації професійного спілкування.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Біскуп В.С. Застосування методу аналіз ситуацій в інтерактивних формах навчання / В.С. Біскуп [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.sau.kiev.ua/docs/conference_internet08/v.s.biskup.doc.

2. Марков Ю.Г. Функциональный подход в современном научном познании / Ю.Г. Марков. – Новосибирск : Наука, 1982. – 256 с.

3. Улунова Г.Є. Функціонально-структурний аналіз культури професійного спілкування державних службовців / Г.Є. Улунова // Світогляд – філософія – релігія : зб. наук. праць / за заг. ред. І.П. Мозгового. – Суми : ДВНЗ «Українська академія банківської справи національного банку України», 2013. – Вип. 4 – С. 325–335.