
УЛУНОВА Г.Є.,
кандидат психологічних наук,
доцент, докторант кафедри
психології,
Національний педагогічний
університет ім. М.П. Драгоманова,
м. Київ

ОСОБЛИВОСТІ ПСИХОДІАГНОСТИКИ СТРУКТУРНИХ КОМПОНЕНТІВ ПЕРЦЕПТИВНО-АНАЛІТИЧНОГО АСПЕКТУ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

У статті аналізуються особливості психодіагностики культури професійного спілкування державних службовців. Автором підбрано та описано існуючі психодіагностичні методики, які можуть бути використані при вивченні певних структурних компонентів перцептивно-аналітичного функціонального аспекту культури професійного спілкування державних службовців. Робляться висновки про необхідність розробки психодіагностичної методики «Культура професійного спілкування державних службовців».

Ключові слова: культура, професійне спілкування, функціональні та структурні аспекти культури професійного спілкування державних службовців, психодіагностика.

В статье анализируются особенности психодиагностики культуры профессионального общения государственных служащих. Автором подобраны и описаны существующие психодиагностические методики, которые могут быть использованы при изучении определенных структурных компонентов перцептивно-аналитического функционального аспекта культуры профессионального общения государственных служащих. Делаются выводы о необходимости разработки психодиагностической методики «Культура профессионального общения государственных служащих».

Ключевые слова: культура, профессиональное общение, функциональные и структурные аспекты культуры профессионального общения государственных служащих, психодиагностика.

This article analyses the psychodiagnostic peculiarities of civil servants' professional communication culture. The author describes some selected psychodiagnostic techniques which can be used for studying of certain structural components of the perceptive-analytical functional aspect of civil servants' professional communication culture. The author's conclusion is that there is a need for the development of a special psychodiagnostic method called «Civil servants' professional communication culture».

Key words: culture, professional communication, functional and structural aspects of civil servants' professional communication culture, psychodiagnostics.

Постановка проблеми. Процеси модернізації державної служби у напрямку активізації її сервісної функції, безумовно, вимагають не тільки правових, структурних та інших якісних змін, але й оптимізації психологічних характеристик чиновників, які безпосередньо реалізують дану функцію на місцях. Таким чином, одним з найактуальніших завдань сучасної психологічної теорії та практики є розвиток культури професійного спілкування державних службовців. У свою чергу, оцінка ефективності реалізації розробок з цілеспрямованого розвитку культури професійного спілкування державних службовців потребує забезпеченості дослідників відповідним психодіагностичним інструментарієм.

Аналіз актуальних досліджень. Усі роботи, присвячені даній проблематиці, можна умовно поділити на дві групи. Перша група представлена дослідженнями культури спілкування, здійсненими І.Л. Береговою, О.М. Корніакою, Л.М. Мітіною, Н.О. Мітровою, А.В. Мудриком, М.М. Обозовим, Т.В. Самоходкіною, Ю.В. Суховершиною, Т.К. Чмут, Є.В. Шевцовою, Є.О. Шишовою та іншими. На основі аналізу робіт означених дослідників ми розглядаємо культуру спілку-

вання як інваріант базової психологічної культури особистості, який являє собою комплексне динамічне особистісне утворення, зумовлює особистісний розвиток та самореалізацію суб'єктів ефективного спілкування. Культуру професійного спілкування як інваріант професійної психологічної культури ми визначаємо як поліструктурне інтегральне динамічне особистісне утворення, що визначає здатність до ефективного спілкування в контексті професійної діяльності фахівця як умови його професійного розвитку та самореалізації.

До другої групи відносяться роботи 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, якими досліджено певні сутнісні характеристики культури професійного спілкування державних службовців. На основі аналізу робіт вищезгаданих авторів культуру професійного спілкування державних службовців як інваріант професійної психологічної культури державних службовців у широкому розумінні поняття ми визначаємо наступним чином – це якісні характеристики комунікативної діяльності державних службовців як професійної групи, що формуються в процесі

професіогенезу і відповідають компетенціям державних службовців у спілкуванні та взаємодії. А культуру професійного спілкування державних службовців як інваріант професійної психологічної культури державних службовців у вузькому розумінні поняття ми визначаємо наступними чином – це сутнісна інтегральна характеристика особистості, що являє собою комплекс психологічних характеристик фахівця, які забезпечують ефективність самореалізації фахівця у професійному спілкуванні при збереженні внутрішнього психологічного комфорту.

У роботах вищезазначених авторів за різними підставами визначено певні функціональні та структурні аспекти культури спілкування, взагалі, та культури професійного спілкування державних службовців, зокрема. На основі аналізу та узагальнення функцій культури професійного спілкування державних службовців ми виділили наступні функціональні аспекти культури професійного спілкування державних службовців: 1) перцептивно-аналітичний; 2) трансляційно-публічний; 3) управлінсько-координаційний; 4) особистісно-професійного саморозвитку.

На основі аналізу та узагальнення структурних компонентів культури професійного спілкування державних службовців нами виділено наступні структурні компоненти культури професійного спілкування державних службовців: 1) психологічну готовність державних службовців до професійного спілкування (як сукупність мотивів, установок, цінностей державних службовців щодо професійного спілкування, інтегрованих у їх професійній самосвідомості); 2) психологічну підготовленість державних службовців до професійного спілкування, що утворюється психологічною грамотністю («ази» культури професійного спілкування, оволодіння психологічними знаннями, уміннями, навичками тощо) та компетентністю (ефективне застосування знань, умінь, навичок у практичній діяльності); 3) акмеологічні інваріанти професіоналізму

особистості державного службовця у професійному спілкуванні (як комунікативні здібності, що стали особистісно-професійними якостями).

Виділені функціонально-структурні аспекти культури професійного спілкування державних службовців повинні бути покладені в основу емпіричного вивчення даного утворення. Розв'язанню означеної наукової проблеми присвячена дана стаття, **метою** якої є з'ясування особливостей психодіагностики структурних компонентів перцептивно-аналітичного функціонального аспекту культури професійного спілкування державних службовців.

Виклад основного матеріалу. 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 аспектів культури професійного спілкування державних службовців. Одним зі способів розв'язання даної проблеми є використання існуючих методик з вивчення певних аспектів спілкування особистості, взагалі, та професійного спілкування фахівця, зокрема.

У таблиці 1 представлений комплекс методик, які можуть бути використані при вивченні структурних компонентів функціональних аспектів культури професійного спілкування державних службовців.

Розглянемо докладніше методики, що можуть бути використані для вивчення структурних компонентів перцептивно-аналітичного функціонального аспекту культури професійного спілкування державних службовців.

Психологічну готовність державних службовців до професійного спілкування як складову перцептивно-аналітичного функціонального аспекту культури професійного спілкування ми пропонуємо вивчати за методикою «Діагностика мотиваційних орієнтацій у міжособистісних комунікаціях»

Таблиця 1.

Методики з вивчення структурних компонентів функціональних аспектів культури професійного спілкування державних службовців.

Функціональні аспекти культури професійного спілкування державних службовців:	Структурні компоненти функціональних аспектів культури професійного спілкування державних службовців:		
	психологічна готовність державних службовців до професійного спілкування	психологічна підготовленість державних службовців до професійного спілкування	акмеологічні інваріанти професіоналізму особистості державного службовця у професійному спілкуванні
перцептивно-аналітичний	Методика «Діагностика мотиваційних орієнтацій у міжособистісних комунікаціях» (І.Д. Ладанов, В.О. Уразаєва).	Методика «Діагностика рівня розвитку здібностей до адекватного розуміння невербальної поведінки» (В.О. Лабунська). Опитувальник «Соціально-психологічні характеристики суб'єкта спілкування» (В.О. Лабунська).	«Методика визначення організаторських та комунікативних якостей» (Л.П.Калінінський). Методика «Діагностика доброзичливості» (за шкалою Кемпбелла). Методика «Діагностика ворожості» (за шкалою Кука-Медлей).
трансляційно-публічний	Методика «Діагностика основних видів спрямованості особистості у спілкуванні» (С.Л.Братченко).	Опитувальник «Соціально-психологічні характеристики суб'єкта спілкування» (В.О. Лабунська). Методика «Діагностика особливостей комунікативної саморегуляції» (О.Д. Ішков, модифікація С.В. Шаванова).	Тестова карта комунікативної діяльності (О.О. Леонтьєв).
управлінсько-координаційний	Методика «Діагностика основних видів спрямованості особистості у спілкуванні» (С.Л.Братченко).	«Тест комунікативних умінь» (Л. Міхельсон). Опитувальник «Соціально-психологічні характеристики суб'єкта спілкування» (В.О. Лабунська). Методика рисуночних асоціацій «Ділові ситуації» (Н.Г. Хитрова).	«Методика визначення організаторських та комунікативних якостей» (Л.П. Калінінський).
особистісно-професійного саморозвитку	Методика «Діагностика рівня саморозвитку» (Л.М.Бережнова).	Методика «Діагностика рівня парціальної готовності до професійного саморозвитку» (М.П. Фетискин).	Методика «Діагностика комунікативно-характерологічних особливостей особистості» (Л.І. Уманський, А.М. Лутошкин та ін.)

(І.Д. Ладанов, В.О. Уразаєва) [4, с. 92-94], спрямованою на визначення основних комунікативних орієнтацій та їх гармонійності в процесі формального спілкування за наступними шкалами: 1) орієнтація на прийняття партнера; 2) орієнтація на адекватне сприйняття і розуміння партнера; 3) орієнтація на

досягнення компромісу.

Методика складається з 20 тверджень, до кожного з яких досліджуваному пропонується підібрати один з варіантів запропонованих відповідей. Обробка результатів методики передбачає визначення високого (21 і більше балів), середнього (8-20 балів)

чи низького (менше 7 балів) ступеня вираженості характеристик.

Психологічну підготовленість державних службовців до професійного спілкування як складову перцептивно-аналітичного функціонального аспекту культури професійного спілкування ми пропонуємо вивчати за методикою «Діагностика рівня розвитку здібностей до адекватного розуміння невербальної поведінки» (В.О. Лабунська) [2, с. 116-130], що складається з 8 соціально-перцептивних завдань. Перше завдання спрямоване на діагностику адекватності розуміння стану та 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 встановлення 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-негативну сторону (п'яте завдання) чи емоційно-позитивну сторону (шосте завдання) через використання у спілкуванні форм невербальної поведінки. Сьоме завдання дозволяє діагностувати адекватність інтерпретації соціальних статусів та типу взаємостосунків 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, у свою чергу, можуть бути розподілені на три рівні.

Також для діагностики психологічної підготовленості державних службовців до професійного спілкування

як складової перцептивно-аналітичного функціонального аспекту культури професійного спілкування може застосовуватися опитувальник В.О. Лабунської «Соціально-психологічні характеристики суб'єкта спілкування» [3, с. 66-70], спрямований на вивчення соціально-психологічних характеристик суб'єкта ускладненого спілкування: 1) експресивно-мовних (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, невідповідності себе на місце іншої людини, невідповідності «читати» по обличчю почуття і наміри іншої людини, невідповідності продемонструвати розуміння особливостей співрозмовника, прагнення відносити людей до конкретного типу, звички судити про співрозмовника за його зовнішністю, бажання оцінювати людей на основі уявлень, які склалися під впливом оточуючих тощо); 3) стосунків-звернень (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, невідповідності вчасно припинити розмову, бажання займати у спілкуванні ведучу позицію, бажання нав'язати свою точку зору, невідповідності слухати, вести розмову, невідповідності пояснювати, обґрунтовувати свої пропозиції, зауваження, невідповідності слухати, вести розмову, невідповідності урізноманітнювати мовні форми звернення до співрозмовника тощо); 5) умов спілкування (тривалості спілкування, концентрації уваги на особистих думках, присутності незнайомих осіб, вікової різниці тощо). Опитувальник містить 68 характеристик суб'єкта ускладненого спілкування, які досліджуваному пропонується оцінити за 6-бальною шкалою, виходячи з того, наскільки означена особливість є притаманною йому у ситуаціях професій-

ного спілкування.

Кількість балів, набраних досліджуваним за кожною шкалою опитувальника, може коливатися від 0 до 20 та свідчити про високий, середній або низький рівні психологічної підготовленості державних службовців до професійного спілкування як структурного компонента перцептивно-аналітичного (друга шкала опитувальника: соціально-перцептивні характеристики суб'єкта спілкування) функціонального аспекту культури професійного спілкування державних службовців.

Для дослідження акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості державного службовця у професійному спілкуванні як складової перцептивно-аналітичного функціонального аспекту культури професійного спілкування може використовуватися «Методика визначення організаторських та комунікативних якостей» (Л.П. Калінінський) [1, с. 97-109]. В методиці представлені наступні професійно-значущі комунікативно-організаторські якості суб'єкта спілкування: 1) комунікативна спрямованість; 2) діловитість; 3) прагнення до домінування у спілкуванні; 4) впевненість у собі; 5) вимогливість до партнера; 6) впертість; 7) поступливість; 8) залежність; 9) психологічний такт; 10) чуйність.

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. Показник від 0 до 3 балів свідчить про «номінальний» рівень розвитку певної якості, показник від 4 до 7 балів – про «потенційний» рівень розвитку певної якості, показник від 8 до 11 балів – про «перспективний» рівень розвитку певної якості, показник від 12 до 15 балів – про «найвищий» рівень розвитку певної якості. Співвідношення показників комунікативно-організаторських якостей досліджуваного утворює профіль його особистісних властивостей.

Для дослідження акмеологічних ін-

варіантів професіоналізму особистості державного службовця у професійному спілкуванні як складової перцептивно-аналітичного функціонального аспекту культури професійного спілкування доцільним є застосування такої шкали методики, як чуйність – здатність розуміти і співпереживати іншим, бажання допомагати всім, хто цього потребує.

Для дослідження акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості державного службовця у професійному спілкуванні як складової перцептивно-аналітичного функціонального аспекту культури професійного спілкування також може використовуватися методика «Діагностика доброзичливості» (за шкалою Кепбелла) [3, с. 102-104]. Методика складається з 8 пар тверджень, з яких досліджуваному дається завдання обрати ті, що найбільше відповідають уявленню про себе та інших людей. Обробка виборів, зроблених досліджуваним, дозволяє визначити притаманний йому низький (2 бали та менше), середній (3-5 балів) або високий (понад 4 бали) рівень доброзичливості.

Для дослідження акмеологічних інваріантів професіоналізму особистості державного службовця у професійному спілкуванні як складової перцептивно-аналітичного функціонального аспекту культури професійного спілкування також може використовуватися методика «Діагностика ворожості» (за шкалою Кука-Медлей) [3, с. 105-108], що дозволяє оцінити: 1) цинізм; 2) ворожість; 3) агресивність особистості. Методика складається з 27 тверджень, кожне з яких досліджуваний повинен оцінити за ступенем відповідності уявлень про себе та інших людей.

Кожна шкала містить відмінні кількісні показники вираженості. Шкала цинізму: 65 балів і більше – високий показник; 40-65 балів – середній показник з тенденцією до високого; 25-40 балів – середній показник з тенденцією до низького; 25 балів і менше – низький показник. Шкала агресивності: 45 балів і більше – високий показ-

ник; 30-45 балів – середній показник з тенденцією до високого; 15-30 балів – середній показник з тенденцією до низького; 15 балів і менше – низький показник. Шкала ворожості: 25 балів і більше – високий показник; 18-25 балів – середній показник з тенденцією до високого; 10-18 балів – середній показник з тенденцією до низького; 10 балів і менше – низький показник.

Усі описані методики повинні виконуватися державними службовцями як мінімум двічі: враховуючи особливості спілкування з колегами та враховуючи особливості спілкування з відвідувачами. Зазначимо, що твердження усіх методик є універсальними для фахівців різних спеціальностей, а, отже, в інструкцію до методик легко можна внести уточнення, що у процесі роботи над методиками слід спиратися на досвід спілкування при виконанні професійних обов'язків у сфері державного управління.

На основі вищесказаного можна зробити наступні **висновки**. По-перше, на нашу думку, застосування функціонально-структурного підходу до вивчення особливостей культури професійного спілкування державних службовців є методологічно виправданим та емпірично доцільним.

По-друге, 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 структурних компонентів перцептивно-аналітичного аспекту культури професійного спілкування державних службовців. По-третє, одним зі способів розв'язання даної проблеми є використання існуючих методик з вивчення певних аспектів спілкування особистості, взагалі, та професійного спілкування фахівця, зокрема. По-четверте, в означених методиках не відображається специфіка внутрішньо-організаційної та позаорганізаційної сфер спілкування державних службовців. Також використання означеного комплексу є інформативним, але потребує значної кількості часу та вмотивованості респондентів до психодіагностичного обстеження. По-п'яте, необхідною є розробка методики комплексної діагностики функціонально-структурних особливостей (у тому числі структурних компонентів перцептивно-аналітичного аспекту) культури професійного спілкування державних службовців.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Батаршев, А.В. Диагностика способности к общению [Текст] / А.В. Батаршев. – СПб.: Питер, 2006. – 176 с: ил. – (Серия «Практическая психология»).
2. Лабунская, В.А. Невербальное поведение (социально-перцептивный подход) [Текст] / В.А. Лабунская. – Ростов н/Д.: Изд-во Ростовского ун-та, 1986. – 135 с.
3. Психология затруднённого общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция [Текст] / В.А. Лабунская, Ю.А. Менжерицкая, Е.Д. Бреус. – М.: Издат. центр Академия, 2001. – 288 с.
4. Фетискин, Н.П., Козлов, В.В., Мануйлов, Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп [Текст] / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М., Изд-во Института Психотерапии. 2002. – 490 с.