

## МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

Людмила Куренчук  
(Луцьк, Україна)

*У статті проаналізовано підходи до визначення психологічних основ спілкування, визначено особливості та принципи ділового спілкування та окреслено методологічну базу дослідження ділового спілкування державних службовців.*

**Ключові слова:** ділове спілкування, державна служба, аспекти спілкування, діяльний характер спілкування, діалогічність спілкування, професійна роль, комунікативний вплив, кооперація, стереотипізація, рівні методології.

*В статье проанализированы подходы к изучению психологических основ общения, определены принципы делового общения и предложено методологическую базу исследования общения государственных служащих.*

**Ключевые слова:** деловое общение, государственная служба, аспекты общения, деятельностный характер общения, профессиональная роль, коммуникативное влияние, кооперація, стереотипизация, уровни методологии.

*The approaches to psychological basis of communication, main peculiarities and principles of business communication are defined. The methodological basis of business communication research of state staff is proposed.*

**Key words:** business communication, state service, aspects of communication, active character of communication, professional role, communicative impact, cooperation, stereotyping, levels of methodology.

**Актуальність дослідження** визначається необхідністю оптимізації ділового спілкування у професійній діяльності державних службовців. На сучасному етапі розвитку громадянського суспільства в Україні змінюється політика у сфері державної служби. Відповідно підвищуються вимоги до державних службовців, які є провідною ланкою у зв'язках між державою та інституціями суспільства, між органами державної влади й населенням. Пріоритетними стають питання професіоналізації державної служби, формування позитивного іміджу органів державної влади. Однією з умов досягнення світових стандартів професіоналізації державної служби є формування навичок ефективного ділового спілкування, яке є невід'ємною складовою професійної діяльності державних службовців

**Метою статті** є теоретичний аналіз наукових підходів до визначення психологічних основ ділового спілкування, визначення особливостей та принципів ділового спілкування та окреслення методологічних основ дослідження ділового спілкування державних службовців.

**Результати теоретичного аналізу.** У психологічній науці категорія спілкування виокремилася як самостійний об'єкт дослідження і посіла одне з провідних місць, ставши однією з базових категорій поряд з такими категоріями, як «діяльність», «особистість», «свідомість» тощо. Сьогодні в області психології спілкування здійснено багато досліджень, які розкривають процесуальні особливості, закономірності, феноменологію спілкування. Науковцями створений ряд теорій, теоретичних підходів і концептуальних моделей, що дозволяють у сукупності розуміти природу, функції, структуру, механізми феномену спілкування в цілому та різних його видів. Основними є: структурний підхід

(Паригін Б.Д.). системний підхід (Ломов Б.Ф), теорія діяльнісного опосередкування (Петровський А.В.), діяльнісний підхід (Андрєєва Г.М., Леонтєв О.О., Максименко С.Д.), теорія ставлень (Мясищев В.Н., Бодальов О.О.), психосемантичний підхід (Доценко О.А., Петренко В.Ф.), психосеміотичний підхід (Петренко В.Ф., Петрова О.А.), психолінгвістичний (Засєкіна Л.В., Леонтєв О.О., Красних В.В., Ушакова Т.М.), герменевтичний (Брудний А.А., Чепелева Н.В.), культурологічний та кроскультурний (Коул М., Скрибнер С.), діалогічний підхід (Бахтін М.М., Дьяконов Г.В., Ковальов Г.А., Кубинський Г.М., Флоренська Т.А.), соціоінтерактивний (Грайс Г., Сакс Г.), інтеракціоністський (Кулі Ч., Мід Дж., Шибутані Т.), соціального конструкціонізму (Джерджен К., Шоттер Дж.), інформаційний (Ліндсей П., Норманн Д.), гуманістичний (Роджерс К.), психоаналітичний (Берн Е., Шутс В.) та інші.

Проблемою нашого дослідження є ділове спілкування як один із видів спілкування і необхідна передумова функціонування особистісних, інтелектуальних, ділових якостей державних службовців, які у свою чергу визначають успішність їхньої професійної діяльності.

Результати аналізу наукової літератури з проблеми ділового спілкування дали змогу визначити такі його особливості:

- наявність певного офіційного статусу об'єктів;
- спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків між представниками взаємозацікавлених організацій;
- відповідність певним загально визнаним і загальноприйнятим правилам;
- передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначається їх мета, зміст і можливі наслідки;
- конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань, досягнення певної мети, як правило, не виходячи за рамки певного кола;
- взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів;
- значущість кожного партнера як особистості;
- безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що бентежать їх внутрішній світ.

Багато дослідників розглядають поняття «ділове» спілкування як «професійне», «службове», як особливий вид діяльності, як організаційну форму та рівень спільної діяльності.

На основі теоретичних розвідок ми виокремили загальні зі спілкуванням та відмінні від нього особливості ділового спілкування. Загальним є те, що ділове спілкування – це також обмін інформацією, який нерозривно пов'язаний із професійною діяльністю. Для успішної реалізації ділового спілкування необхідним є реалізація трьох його аспектів – комунікативного, перцептивного, інтерактивного. Водночас, ділове спілкування наповнене обміном професійних знань, цілей, проте, зосереджено на побудові шляхом стереотипізації, ідентифікації, рефлексії образу співрозмовника як певного фахівця та встановлення комунікативної взаємодії, що ґрунтується на професійній діяльності. Важливим вважаємо розмежування понять ділового і професійного спілкування, адже перше слугує необхідною передумовою досягнення ефективної професійної діяльності спеціаліста та його фахового і особистісного зростання. Хоча змістом ділового спілкування є професійна інформація, ділове спілкування, на протигагу професійному, протікає у чітко визначених п'яти формах: діловій бесіді, ділових переговорах, діловій нараді, публічному виступі, телефонних розмовах.

Ділове спілкування обумовлене соціальними функціями і професійними ролями, регламентується як за змістом, так і за формою. Воно є системою зв'язку, яка регулюється безліччю вимог з метою об'єднання зусиль його учасників, упорядкованості дій, успіху

діяльності. Будь-яка спільна справа передбачає спілкування і взаємодію учасників як необхідний засіб забезпечення її ефективності.

Якщо розглядати особливості професійної діяльності державного службовця, вони є нерозривно пов'язаними з процесами ділового спілкування. По-перше, державна служба – це сфера управління у системі «людини-людина», що потребує високоякісної комунікації не лише для ефективної професійної діяльності, а й фахового і особистісного зростання професіонала. По-друге, всі три блоки, які містять основні якості державного службовця – особистісний, інтелектуальний і діловий, взаємопов'язані з ефективним діловим спілкуванням. По-третє, ділове спілкування державного службовця може бути вивчене лише з урахуванням усіх особливостей його професійної діяльності.

Ураховуючи три основні аспекти спілкування: перцептивний, комунікативний та інтерактивний, можна встановити змістові характеристики ділового спілкування державного службовця. Як слушно зауважує С.Д. Максименко, ці аспекти виконують однойменні функції спілкування [9]. Так, *комунікативна* функція полягає в обміні інформацією, що реалізується за допомогою різних способів подачі інформації та забезпечує передачу їхніх знань, досвіду, узгодження дій та взаєморозуміння. Інакше кажучи, комунікативний аспект спілкування узгоджується з принципом комунікативного впливу на співрозмовників, внаслідок якого збагачуються їх особистісні та професійні якості.

*Інтерактивна* функція спілкування передбачає контакти між працівниками, найоптимальнішою стратегією яких є співробітництво. Відповідно вважаємо, що реалізація інтерактивної функції спілкування підпорядковується принципу кооперації.

*Перцептивний* аспект спілкування забезпечується адекватною побудовою перцептивного образу співрозмовника, розумінням через зовнішню поведінку його внутрішніх мотивів та ставлення до різних професійних ситуацій. Першими механізмами побудови образу слугують механізми стереотипізації, згодом включається дія ідентифікації, рефлексії, що поступово робить образ адекватнішим до дійсності.

Принципи комунікативного впливу, кооперації і стереотипізації також відповідають теорії спілкування М.М. Обозова, у якій до основних складових спілкування належать такі процеси, як взаємовплив (дія одного з суб'єктів, що супроводжується зміною поведінки, переживань, пізнавальних характеристик, властивостей іншої особистості); взаємодопомога (взаємне домовляння і сприяння, інакше кажучи співробітництво); стереотипізація і взаємна ідентифікація [10].

За Б.Г.Ананьєвим, сутність спілкування та його складових як психологічного процесу поряд з мовними і немовними засобами полягає у пізнанні учасниками спілкування один одного, міжособистісних стосунках, саморегуляції особистості з урахуванням отриманих знань, перетворенні внутрішнього світу та існуванні постійного зв'язку між співрозмовниками [3]. Виходячи з цього, можна чітко виокремити у діловому спілкуванні визначені нами принципи. Так, перетворення внутрішнього світу співрозмовника відбувається за допомогою принципу комунікативного впливу; пізнання учасниками спілкування одне одного – за допомогою принципу стереотипізації; постійний зв'язок між співрозмовниками та саморегуляція особистісних дій – за допомогою принципу кооперації. Відтак, ґрунтовне вивчення ділового спілкування у професійній діяльності державних службовців передбачає не лише їх комунікативні здібності у веденні ділових переговорів, бесід, нарад, публічних виступів і телефонних розмов, а й у комунікативних особливостях особистостей цих фахівців у цілому.

Виокремлені аспекти для аналізу усіх форм ділового спілкування – комунікативний, перцептивний і інтерактивний у сукупності відповідних принципів комунікативного впливу, стереотипізації і кооперації уможливило розробку методологічних основ дослідження ділового спілкування державних службовців, що відображено в таблиці (Див.: табл. 1).

**Методологія дослідження ділового спілкування державних службовців**

<b>Рівні методології</b>	<b>Змістові характеристики</b>
1. Вищий філософський рівень методології	Діалогічна парадигма: єдність діяльнісного, ігрового, антропологічного підходів
2. Рівень загальнонаукових принципів	Принцип системності
3. Рівень конкретно наукових принципів	Принцип єдності спілкування і діяльності
4. Рівень конкретних методик дослідження	Бесіди, анкетування, тестування з допомогою стандартизованих методик, природний психологічний експеримент

Діалогічна парадигма розгляду спілкування, започаткована дослідженнями М.М.Бахтіна, згодом поглиблена вітчизняними вченими Г.В.Дьяконовим, Н.В.Чепелевою, Т.Д.Щербан. Основною ідеєю цієї парадигми є рівноцінна участь та повноцінні комунікативні внески учасників комунікації, в результаті яких досягається глибоке взаєморозуміння особистості співрозмовників, їхнього внутрішнього світу. Діалогічність ділового спілкування якнайповніше реалізується у таких його формах, як ділова бесіда, ділові переговори, ділові наради, ґрунтується на спільності професійної діяльності, знаннях про неї, спільних афективно-мотиваційних переживаннях у вирішенні професійних завдань. Діалогічна парадигма дала змогу об'єднати основні підходи до вивчення процесу спілкування на теоретичному рівні.

Діяльний характер спілкування виражається в його предметно-практичній спрямованості, змістовності, творчості, коли змінюється не тільки оточуюча суб'єкта дійсність, але й він сам. Спілкуванню приділяється роль механізму, що забезпечує взаємовплив і взаєморозуміння [2, с. 14]. У цьому процесі поведінці суб'єктів спілкування приділяється особлива роль. Через сукупність вчинків і дій розкривається внутрішній потенціал особистості, її мотиви, інтереси, потреби [5].

Діяльнісний підхід став основою для розгляду ділового спілкування як основної передумови ефективної професійної діяльності державного службовця, адже функція останньої – управління, що здійснюється у діаді «людина-людина». При цьому урахуємо двосторонній зв'язок між спілкуванням і діяльністю. Так, з одного боку, збагачуючи професійну діяльність новими зв'язками і відносинами між людьми, досягненням професійних результатів, з іншого – утворюється зміст спілкування. Адже, як справедливо зазначає Г.М.Андрєєва, основним питанням є те, з приводу чого спілкується особистість, а не в який спосіб.

Відповідно до ігрового підходу Е. Берна спілкування розглядається як ігрове і неігрове. Неігрове відрізняється однозначністю, відкритістю, щирістю, а ігрове – імітацією, неправдоподібністю, де особливої ролі набувають посередники спілкування, “сурогати” увічливості, відвертості, правдивості. В ігровому спілкуванні широко використовуються трансакції – такі комунікативні одиниці, що консолідує учасників спілкування. Прикладний підхід до спілкування об'єднує універсальні прийоми в систему практик (Д. Честера, Д. Ягер, М. Сабат) [6].

Ігровий підхід дає змогу розглянути усі форми ділового спілкування у вигляді ділових ігор, в яких шляхом уходження у роль, людина імітує свою комунікативну поведінку, формує при цьому комунікативні навички і вдосконалює комунікативні вміння, що згодом дасть змогу їх відтворити у різних професійних ситуаціях. Ігровий

підхід є основою організації психокоректуючих (формуючих і розвивальних) впливів на ділове спілкування в ході професійної діяльності.

За антропологічного підходу тіло і його динаміка розглядаються як своєрідна мова спілкування, що візуалізує внутрішній стан суб'єктів (Дж. Фаст, Е. Хол). Антропологічний підхід за К.О.Альбухановою-Славською є основою для розуміння спілкування як представленості внутрішнього світу особистості [1]. Оскільки мова йде про ділове спілкування, цей підхід дає змогу розглянути комунікативні особливості професіонала в єдиному континуумі, де крайніми полюсами є – «комунікативна замкнутість» і «комунікативна відкритість». Саме наближення до другого полюсу дає змогу фахівцю якнайповніше представити свою професійну роль і повноцінно брати участь у діловому спілкуванні.

Принцип системності як загальнонауковий принцип дає змогу розглянути спілкування як систему, що розвивається внаслідок зміни взаємодії між її структурними компонентами. Н.Д.Творогова у своїй монографії зазначає, що спілкування є настільки складною системою, що розгляд окремої її частини є немислимою задачею, так само як і вивчення спілкування у відриві від людської поведінки загалом. Свій системний підхід до вивчення спілкування вчена реалізовує через використання основних положень теорії управління, останнє з яких виконує функцію в організованих системах [12].

У нашому дослідженні принцип системності передбачає розгляд ділового спілкування у сукупності усіх його форм - ділової бесіди, наради, переговорів, публічного виступу і телефонних розмов шляхом визначення комунікативного, перцептивного і інтерактивного аспектів спілкування, що підпорядковуються дії відповідних принципів – комунікативного впливу, стереотипізації і кооперації. Окрім цього, услід за Л.В.Засекіною, розглядаємо ділове спілкування водночас як мікросистему, що належить до управління як функції професійної діяльності державного службовця, та макросистему, що охоплює комунікативні, інтерактивні і перцептивні аспекти [7].

Принцип єдності професійної діяльності державних службовців і ділового спілкування полягає у розгляді останнього як засобі вирішення професійних проблемних ситуацій і задач. Зміст ділового спілкування розглядається через професійні знання, цілі, потреби, завдання, стереотипи, ефективну взаємодію у горизонтальних і вертикальних професійних відносинах.

Вищий філософський рівень, а також загально- й конкретно науковий рівні дослідження зумовили вибір конкретних методів і методик дослідження. Вони спрямовані на вивчення комунікативного, перцептивного та інтерактивного аспектів спілкування, форм ділового спілкування та особливостей розвитку комунікативних здібностей ділового спілкування державних службовців. Таким чином, визначена методологія дослідження ділового спілкування державних службовців дала змогу розробити програму комплексного теоретико-експериментального вивчення цієї проблеми та дійти таких висновків.

**Висновки.** Професійна діяльність державних службовців нерозривно пов'язана з процесами ділового спілкування. Вона потребує високоякісної комунікації не лише для ефективної професійної діяльності, а й для фахового і особистісного зростання професіонала.

Виходячи з розуміння сутності спілкування як психологічного процесу, що поряд з мовними й немовними засобами полягає в пізнанні учасниками спілкування один одного, міжособистісних стосунках, саморегуляції особистості з урахуванням отриманих знань, перетворенні внутрішнього світу та існуванні постійного зв'язку між співрозмовниками, в діловому спілкуванні ми визначили принципи комунікативного впливу, стереотипізації, кооперації.

Виділення комунікативного, перцептивного й інтерактивного аспектів для аналізу форм ділового спілкування у сукупності названих вище принципів дало нам можливість розробити методологію дослідження ділового спілкування державних службовців на

основі загально- й конкретно наукових принципів, єдності діяльнісного, ігрового, антропологічного підходів.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Альбуханова-Славская К.А. Социальное мышление личности. –М.: Наука, 1986. – 346 с.
2. Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений / Г.М.Андреева. – 5-е изд., испр. и доп. - М.: Аспект Пресс, 2004. – 365 с.
3. Ананьев Б.Г. Избранные психологические труды: В 2-х т. – М.: Педагогика, 1980. – Т.1. – 232 с. – Т.2 – 288 с.
4. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. - М.: Прогресс, 1988. – 400 с.
5. Бодалев А.А. Психология общения. - М.: Издательство «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996. - 256 с.
6. Дмитренко М.Й. Ділове спілкування як феномен соціальної дійсності: Автореф. дис. ...на зд. наук. ступеня канд. філос. наук. – К., 2003. – 35 с.
7. Засекіна Л.В., Засекін С.В. Психолінгвістична діагностика: Навч. посіб. – Луцьк: РРВ «Вежа» Волин. нац. ун-ту ім. Лесі Українки, 2008. – 188 с.
8. Леонтьев А.А. Прикладная психолінгвістика речевого общения и массовой коммуникации / Под ред. А.С.Маркосян, Д.А.Леонтьева, Ю.А.Сорокина. М.: Смысл, 2008. – 271 с.
9. Максименко С.Д. Загальна психологія: Навч. посіб. – Вид. 2-ге, перероб. і доп. – К.: «Центр навчальної літератури», 2004. – 272 с.
10. Обозов Н.Н., Обозова А.Н. Три похода к исследованию психологической совместимости // Вопросы психологии. - 1981. - № 6. - С. 98-101.
11. Орбан-Лембрик Л. Е.Соціальна психологія: [посібник] /Орбан-Лембрик Л.Е.; - К.: Академвидав, 2003. - 446 с.
12. Творогова Н.Д. Общение: диагностика и управление. – М.: Смысл, 2002. – 246 с.
13. Щербан Н.Д. Психологія навчального спілкування: Монографія. – К.: Міленіум, 2004. – 346 с.
14. Ярошевский М. Г. Психология в XX столетии. 2-е изд. - М.: Политиздат, 1974. - 447 с.