

**Ганна УЛУНОВА**

## **СТРУКТУРА ТА РІВНІ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ЯК ІНВАРІАНТА ПРОФЕСІЙНОЇ ПСИХОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ**

*У статті аналізуються структура та рівні культури професійного спілкування як інваріанта професійної психологічної культури, яка, у свою чергу, є інваріантом професійної культури. Робляться висновки, що професійна культура, професійна психологічна культура та культура професійного спілкування мають універсальні структурно-рівневі особливості.*

**Ключові слова:** професійна культура, професійна психологічна культура, культура професійного спілкування.

**Постановка проблеми.** У більшості наукових праць культура професійного спілкування розглядається дослідниками або як інваріант професійної культури, або як інваріант безпосередньо професійної психологічної культури, яка, у свою чергу, є інваріантом професійної культури. Так, за О. А. Кривицькою, культура професійного спілкування є безпосередньою реалізацією як загальної, так і професійної психологічної культури в процесі взаємозв'язку і взаємодії з іншими індивідами або групами з метою оптимальної реалізації свого функційного призначення і якісного здійснення необхідних ділових і міжособистісних контактів. За І. Є. Дремлюгою, культура спілкування є одним із компонентів психологічної підсистеми професійної культури вчителя музики. Л. В. Богданова при вивченні культури професійного спілкування у фахівців з фізичної культури і спорту визначає культуру професійного спілкування як об'єктивацію професійної культури фахівця. О. О. Рембач, вивчаючи культуру ділового спілкування міжнародника-аналітика, дійшла висновків, що культуру професійного спілкування необхідно розглядати як важливу складову загальної фахової культури спеціаліста.

Проте у більшості досліджень визначення структури культури професійного спілкування відбувається без співвіднесення зі структурою та рівнями професійної психологічної культури, а тим паче без співвіднесення зі структурою професійної культури, інваріантом якої є професійна психологічна культура.

**Аналіз актуальних досліджень.** Усі дослідження, присвячені даній проблематиці, можна умовно поділити на три групи.

Перша група робіт стосується професійної культури. Вивченню професійної культури у широкому сенсі поняття присвячені роботи К. А. Абульханової-Славської, А. В. Анохіна, М. М. Корінного, А. І. Кравченка, І. М. Модель, О. С. Нагорічна, Н. С. Сидоренко, О. В. Шевцова та ін. Інтегруючи діяльнісний, дидактичний та акмеологічний підходи до вивчення професійної культури, ми розуміємо під останньою якісні характеристики

діяльності професійної групи, що формуються в процесі професіогенезу і відповідають певним компетентностям фахівця.

Вивченню професійної культури у вузькому сенсі поняття присвячені дослідження А. Й. Капської, Є. Д. Клементьєва, Н. Б. Крилової, М. М. Кузьміна, В. А. Правотворова, Г. Н. Соколової та ін. Інтегруючи акмеологічний, особистісний та психологічний підходи до вивчення професійної культури особистості, ми визначаємо останню як комплексне динамічне особистісне утворення професіонала, що зумовлює високі якісні показники професійно-особистісного зростання та самореалізації суб'єкта професійної діяльності.

Друга група робіт присвячена професійній психологічній культурі. Сутнісні ознаки психологічної культури розкриті у роботах В. П. Вовк, О. В. Єрьомкіної, Г. І. Марасанова, А. Б. Орлова, І. В. Савельєвої, О. Ф. Скакун, О. М. Столяренка, Р. М. Фатихової, Н. В. Чепелевої та ін. На основі аналізу досліджень зазначених авторів психологічну культуру як інваріант професійної культури у широкому розумінні поняття ми визначаємо як якісні характеристики використання професійною групою психологічних знань й особистого досвіду, набутих у результаті цілеспрямованої психологічної підготовки, для вирішення конкретних професійних завдань, зумовлених специфікою діяльності. Психологічну культуру як інваріант професійної культури у вузькому розумінні поняття ми визначаємо як комплексне динамічне особистісне утворення професіонала, яке зумовлює прогресивні показники психічного розвитку фахівця згідно з вимогами його професії.

Третя група робіт спрямована на вивчення культури професійного спілкування. На основі аналізу досліджень В. П. Барковського, А. І. Дзундзи, І. П. Радомського, О. О. Рембач, В. П. Сморгчової, О. П. Соколової, І. І. Тимченко, В. П. Третьякова, М. Н. Туктагулової, В. Н. Янушевського та ін., інтегруючи діяльнісний, дидактичний та компетентісний підходи до вивчення понять “культура професійного спілкування” та “культура ділового спілкування”, ми вважаємо, що культура професійного спілкування є інваріантом професійної психологічної культури у широкому розумінні поняття та являє собою якісні характеристики комунікативної діяльності професійної групи, що формуються в процесі професіогенезу і відповідають певним компетентностям фахівця. Інтегруючи акмеологічний, особистісний та психологічний підходи до вивчення понять “культура професійного спілкування” та “культура ділового спілкування” ми вважаємо, що культура професійного спілкування є інваріантом професійної психологічної культури у вузькому розумінні поняття та являє собою поліструктурне інтегральне динамічне особистісне утворення, що визначає здатність до ефективного спілкування в контексті професійної діяльності фахівця як умови його професійного розвитку та самореалізації.

**Метою статті** є аналіз структури та рівнів культури професійного спілкування у співвіднесенні з професійною культурою та професійною психологічною культурою.

**Виклад основного матеріалу.** Визначимо структуру культури професійного спілкування з урахуванням структури професійної культури та структури професійної психологічної культури. Адже, як зазначає П. А. Амбарова: “Професійна культура являє собою підсистему культури, що має стосовно неї структурну подібність” [1, с. 12].

Аналіз наукової літератури доводить, що різним вченими закладаються різні підстави для виділення структури професійної культури, професійної психологічної культури та культури професійного спілкування. У працях одних вчених структура професійної культури, професійної психологічної культури, культури професійного спілкування розглядається як інтеграція певних субкультур. Наприклад, П. В. Кузьмін, вивчаючи професійну культуру, виділяє в її структурі духовну і діяльнісно-поведінкову сторони та включає як складові елементи культуру мислення і культуру поведінки. Духовна сторона, що “представляє діалектичну єдність професійно-ідеологічного і психологічного компонентів, містить: систему професійних знань, переконань, культуру професійного мислення, професійні потреби, почуття, вольову готовність до здійснення професійної діяльності” [2, с. 27]. За І. І. Зарецькою, професійна культура взаємопов’язана з усіма компонентами особистісної культури, у першу чергу з моральною, правовою, розумовою, естетичною, екологічною тощо. За І. В. Савельєвою, структурними компонентами психологічної культури майбутнього юриста є аутопсихологічна та соціально-психологічна культура. С. О. Ігнат’єва розглядає комунікативну культуру як єдність ціннісних структур у сукупності культури мови, культури вербального спілкування, емоційної культури, культури мислення, культури взаємодії. Ф. О. Кузін серед складових культури ділового спілкування (розмови) виокремлює: 1) мовну культуру ділового спілкування; 2) логічну культуру ділового спілкування; 3) психологічну культуру ділового спілкування; 4) невербальну культуру ділового спілкування. До речі, в структурі кожного культууроутворюючого компонента родового виду культури (субкультурі) виокремлюються як компоненти, загальні для всіх видів культур, так і специфічні компоненти.

У роботах інших вчених структура професійної культури, професійної психологічної культури, культури професійного спілкування розглядається як система аспектів, що співвідносяться з функціями культури.

Структура професійної культури в широкому значенні поняття відображена в роботі П. А. Амбарової, яка вважає, що професійна культура групи складається з *когнітивно-пізнавального блоку*, утвореного професійними знаннями, вміннями та навичками як основою професіоналізму, а також професійними цінностями – змістовним ядром професійної культури, *поведінкового блоку*, змістом якого є норми професійної діяльності, звичаї, традиції, ритуали, та *праксеологічного блоку*, утвореного інститутами професійної культури.

А. М. Трудков конкретизує зміст структурних аспектів професійної культури за рахунок їх деталізації. Дослідник вважає, що складовими професійної культури є: 1) *система цінностей*, що визначає суспільну і індивідуальну значущість засобів, результатів і наслідків професійної

діяльності; 2) *інформаційно-операціональні ресурси* професійної культури, напрацьовані попередньою практикою; 3) *цілепокладання*, що характеризує рівень уявлень особистості про норми у сфері професійної життєдіяльності; 4) *система засобів і методів* професійної діяльності, що включає науковий понятійний апарат і знання нормативного використання професійних технологій і розумових операцій з метою перетворення проблемних ситуацій; 5) *об'єкти професійної діяльності*, стан яких вимагає певних нормативних змін. Зрозуміло, що перший і другий елементи структури професійної культури, за А. М. Трудковим, співвідносяться з когнітивно-пізнавальним блоком структури професійної культури, за П. А. Амбаровою, третій елемент – з поведінковим блоком, а четвертий і п'ятий – з праксеологічним блоком.

У структурі професійної культури, визначеній А. В. Анохіним, виділені як складові професійної культури групи, так і складові професійної культури особистості. До перших належить сукупність установлених державою стандартів теоретичної і практичної підготовки працівника, до других – опанування працівником знаннями, уміннями, передбаченими державними стандартами професійного навчання, та рівень (міра) вживання працівником професійних знань у процесі виконання ним договірної трудової функції. Зупинимося на складових професійної культури особистості.

Якщо А. В. Анохін акцентує увагу на професійних знаннях фахівця та вмінні застосовувати їх на практиці, то І. І. Зарецька у структурі професійної культури виділяє два блоки: *професійно-організаційний* (знання, уміння, досвід, майстерність) і *соціально-моральний* (ціннісні орієнтації, морально-вольові якості, що визначають ставлення до предмета, процесу, суб'єктів, засобів і результатів діяльності). Позиція І. І. Зарецької стосовно значущості для професійної культури соціально-моральних якостей особистості підтримується й іншими дослідниками. Так, В. В. Тушева розглядає цінності як один з основних компонентів професійної культури майбутнього вчителя. За П. А. Амбаровою, професійна культура офіцера складається з *когнітивного блоку*, утвореного професійними знаннями, вміннями та навичками, які авторка поділяє на загальнопрофесійні та вузькоспеціальні, *поведінкового блоку*, змістом якого є норми, регулюючі професійну діяльність, та *професійних цінностей*, тобто чесності, вірності, відповідальності тощо.

Більш розгалуженою є структура професійної культури держслужбовця митниці, розроблена М. М. Кузьміновим. Дослідник традиційно виокремлює *когнітивний* (знання про професійну етику, культурні норми і вимоги) та *діяльнісний* (нормативно-операційний) компоненти, проте, далі йде новаторським шляхом, включаючи до структури професійної культури такі компоненти: *мотиваційний* (позитивне ставлення до професійної діяльності, професійні установки, інтереси); *гностичний* (володіння способами і прийомами, необхідними для розуміння сенсу культурних норм і вимог), *емоційно-вольовий* (здібність до співпереживання, здатність відчувати задоволеність від роботи, ініціативність, довільність, відповідальність); *рефлексивно-оціночний* (самооцінка себе як здібного до саморозвитку), *змістовний* (наочно-пізнавальний).

А. Й. Капська у професійно-етичній культурі соціального працівника виокремлює: *аксіологічний* компонент (професійна культура як процес створення, збереження і засвоєння професійно-етичних цінностей); *регулятивний* компонент (професійна культура як система професійно-етичних якостей, які є регулятором соціально-педагогічних відносин); *нормативний* компонент (професійна культура як сукупність професійних норм, відносин і стандартів поведінки); *виховний* компонент (професійна культура як чинник, що формує моральну культуру учасника професійної взаємодії). Зауважимо, що ціннісний компонент виокремлюється у структурі різних видів культури більшістю дослідників. Проте змістовні характеристики регулятивного, нормативного та виховного компонентів більше нагадують функціональне призначення професійної культури.

Загальновизнані структурні елементи є притаманними і професійній психологічній культурі. Так, О. В. Єрьомкіна психологічну культуру вчителя розглядає в єдності *мотиваційно-ціннісних* (смилових), *когнітивних*, *рефлексивних* та *поведінкових* сфер особистості педагога. Усі чотири компоненти було розглянуто нами вище. В. П. Вовк вважає, що до складових психологічної культури вчителя належать: *психологічні знання, уміння й навички, професійні здібності, психологічні якості, психологічна компетентність*. Залишається незрозумілим дублювання дослідницею у структурі психологічної культури вчителя таких структурних компонентів, як психологічні знання та вміння і психологічна компетентність, до складу якої найчастіше включають ту саму сукупність знань і вмінь у певній сфері діяльності.

Зупинимося на структурних характеристиках безпосередньо культури професійного спілкування.

Культура ділового спілкування, на думку М. М. Калашникова, включає елементи, характерні для усіх різновидів культури, а саме: *когнітивну* (професійні знання, переконання), *емоційно-оцінну* (етичні норми і правила) та *діяльнісну* (комунікативна компетентність) складові. Нагадаємо, що когнітивна складова виокремлюється П. А. Амбаровою, М. М. Кузьміновим у структурі професійної культури, О. В. Єрьомкіною, В. П. Вовк у структурі професійної психологічної культури. Аналоги емоційно-оцінного компонента виокремлюються П. А. Амбаровою, І. І. Зарецькою, А. Й. Капською, М. М. Кузьміновим, В. В. Тушевою у структурі професійної культури, О. В. Єрьомкіною у структурі професійної психологічної культури. Діяльнісний аспект, за П. А. Амбаровою, М. М. Кузьміновим, є складовою структури професійної культури, за О. В. Єрьомкіною, В. П. Вовк, складовою професійної психологічної культури.

О. А. Давидова розглядає структуру культури ділового спілкування державного службовця в єдності таких компонентів: *мотиваційного, когнітивного, комунікативного, психологічного, етичного, рефлексії*. Мотиваційний компонент передбачає спонування до вивчення культури ділового спілкування, пов'язане із задоволенням потреб в отриманні знань та опануванні ефективних способів ділового спілкування. Когнітивним компонентом є сукупність науково-теоретичних знань про ділове спілкування,

про роль культури ділового спілкування в професійній діяльності державного службовця. Комунікативний компонент, на думку дослідниці, є провідним, адже співвідноситься з усіма функціями культури ділового спілкування та відображає складну структуру взаємодії людей. Комунікативний компонент, за О. А. Давидовою, є аналогом операційно-діяльнісного компонента структури професійної культури та професійної психологічної культури, адже містить комунікативні стратегії та комунікативні технології. Психологічний компонент культури ділового спілкування включає психологічні елементи процесу спілкування (потреби, мотиви, сприйняття, розуміння, взаємодію) і психологічні якості суб'єктів спілкування (здібності, інтелект, емоції, відчуття, темперамент тощо). Етичний компонент культури ділового спілкування пов'язаний із функцією контролю і функцією соціалізації і включає зовнішню форму поведінки. Компонент рефлексії виявляється в умінні свідомо контролювати результати своєї діяльності і рівень власного розвитку, особистісних досягнень.

Переважно подібні структурні елементи має структура комунікативної культури майбутнього вчителя, розроблена Є. О. Шишовою і представлена сукупністю *потребнісно-мотиваційного, особистісного, рефлексивного, практико-дієвого* компонентів. Проте потребує уточнення змісту особистісний компонент, раніше не представлений у структурі професійної культури, професійної психологічної культури та культури професійного спілкування. Під особистісним компонентом комунікативної культури майбутнього вчителя дослідниця розуміє особистісні характеристики вчителя як суб'єкта ефективного педагогічного спілкування (комунікабельність, емпатійність, чуйність, діловитість тощо).

М. О. Лазарев до переліку аспектів структури комунікативної культури педагога, виділених Є. О. Шишовою, додає когнітивний і визначає такі складові: 1) гуманістично спрямована *творча мотивація* діяльності (любов до людей, постійний інтерес до спілкування, доброзичливість, креативний підхід, постійне підвищення культури спілкування); 2) *комунікативно-творчі здібності*, які автор поділяє на інтелектуально-логічні та емоційно-евристичні; 3) *характер і результативність спілкування* в конкретній діяльності (адекватність дій і поведінки, високий рівень творчого самопочуття, створення атмосфери співтворчості безконфліктних взаємодій); 4) *знання основ теорії* професійного спілкування (сутність, функції, структура, стилі спілкування, творчі підходи до розв'язання комунікативних задач, діагностики культури профспілкування).

В. П. Сморгчова інтерпретує комунікативну культуру соціального педагога як полісистемне, багатоструктурне, багатомірне утворення, яке містить *етико-аксіологічну, процесуально-діяльнису та інформаційно-семіотичну* підсистеми. Відповідно, у структурі комунікативної культури соціального педагога, за В. П. Сморгчовою, з'являється один специфічний компонент – інформаційно-семіотичний, під яким дослідниця розуміє соціальний інтелект та семіотичну компетентність. Змістовні аналоги

процесуально-діяльнісного та етико-аксіологічного компонентів виокремлюються іншими дослідниками і в структурі професійної культури, і в структурі професійної психологічної культури.

Визначення змістовних характеристик окремих складових культури професійного спілкування потребує виділення рівнів їх розвитку. Проаналізуємо рівні культури професійного спілкування.

За О. В. Шевцовою, міра володіння професійною культурою виражається у кваліфікації і кваліфікаційному розряді. При цьому дослідниця розрізняє *формальну і реальну кваліфікацію*: перша передбачає необхідні для даної професії теоретичні знання, а друга – практичні навички та вміння, професійний досвід. За Б. С. Гершунським, “сходження” суспільства взагалі та людини зокрема до усе більш високих результатів відбувається за загальною схемою: *грамотність – освіченість – професійна компетентність – культура – менталітет*.

Поширеними є періодизації професійного розвитку фахівця, що базуються у першу чергу на досягненні особистістю рівня професіоналізму. Серед таких класифікацій у першу чергу назовемо класифікацію Є. О. Клімова, який пропонує та обґрунтовує таку професійно-орієнтовану періодизацію розвитку особистості фахівця: 1) фаза *оптації* – період вибору професії у навчально-професійному закладі; 2) фаза *адаптації* – входження в професію й звикання до неї; 3) фаза *інтерналу* – набуття професійного досвіду; 4) фаза *майстерності* – кваліфіковане виконання трудової діяльності; 5) фаза *авторитету* – досягнення професіоналом високої кваліфікації; 6) фаза *наставництва* – передавання професіоналом свого досвіду.

А. К. Маркова як критерії визначення етапів розвитку й становлення професіонала визначає рівні професіоналізму, а саме: 1) *допрофесіоналізм*, що містить етап первинного ознайомлення з професією; 2) *професіоналізм*, що містить етапи адаптації до професії, самоактуалізації у професії, вільного володіння професією у формі майстерності; 3) *суперпрофесіоналізм*, що містить етапи вільного володіння професією у формі творчості, оволодіння низкою близьких професій, творчого самопроекування себе як особистості; 4) *непрофесіоналізм*, що обумовлює виконання праці за професійно деформованими нормами й деформацією особистості; 5) *післяпрофесіоналізм*, який зумовлює завершення професійної діяльності.

Як відзначають В. А. Бодров, Є. О. Клімов, процес сходження до професіоналізму пов’язаний з підвищенням рівня професійної підготовки, поліпшенням професійно значущих якостей суб’єкта, розвитком мотиваційної сфери, зміною його професійної ролі, внутрішнього ставлення до праці тощо. З переходом від одного рівня професіоналізму до іншого змінюється і професійна культура фахівця. Відповідно, визначені фази можуть бути застосовані при визначенні рівнів професійної культури взагалі та культури професійного спілкування зокрема.

У більшості досліджень при вивченні культури професійного спілкування виокремлюються *високий, середній та низький* рівні. Змістовна

характеристика кожного рівня культури відображає безпосередньо предмет дослідження (вид культури), а також концептуальні позиції дослідника.

Так, О. А. Давидовою виокремлюються три рівні культури ділового спілкування: 1) *початковий* рівень (мотиваційно-когнітивний); 2) *середній* рівень (психологічний); 3) *високий* рівень (комунікативно-етичний). Показово, що дослідниця співвідносить їх зі структурними аспектами, визначаючи таким чином і послідовність формування культури професійного спілкування.

О. О. Рембач теж визнає три рівні сформованості культури професійного спілкування: 1) *високий* (творчий); 2) *середній* (репродуктивний); 3) *низький* (інтуїтивний).

Оригінальним є підхід до визначення рівнів комунікативної культури, запропонований В. П. Сморгачовою. Дослідниця у структурі комунікативної культури визначає системні рівні: 1) *інтуїтивно-емпіричний*; 2) *репродуктивно-прагматичний*; 3) *продуктивно-ціннісний*; 4) *творчо-імперативний*. Інтуїтивно-емпіричний рівень комунікативної культури відрізняється в цілому несформованістю всіх компонентів комунікативної культури, комунікативна взаємодія здійснюється інтуїтивно, на основі допрофесійного досвіду комунікативної взаємодії на життєвому рівні, має ситуативну орієнтацію. Репродуктивно-прагматичний рівень комунікативної культури передбачає невпевнену орієнтацію суб'єкта спілкування на етико-комунікативні цінності і виразну комунікативну орієнтацію на особистий успіх, результат. Продуктивно-ціннісний рівень характеризує спрямованість особистості на категорії професійної відповідальності і свободи як форми прояву моральності, самосвідомість. Творчо-імперативний рівень комунікативної культури відповідає орієнтації особистості в комунікативній взаємодії на імперативи справедливості, професійного обов'язку, милосердя.

**Висновки.** Таким чином, на основі вищевикладеного можна зробити такі висновки. По-перше, професійна культура, професійна психологічна культура та культура професійного спілкування мають переважно аналогічні структурні особливості. Когнітивний, операційний та ціннісно-смісловий компоненти є базовими для структури професійної культури, професійної психологічної культури та культури професійного спілкування. Структура кожного підпорядкованого виду культури є деталізованим варіантом структури родового виду культури. Цим пояснюється більша варіативність структурних аспектів культури професійного спілкування фахівця, що відбиває специфіку його професійного спілкування.

По-друге, у ряді досліджень професійна культура та культура професійного спілкування розглядаються як певний рівень розвитку сутнісних сил професійної групи або фахівця. Періодизації професійного розвитку фахівця, що базуються на досягненні особистістю рівня професіоналізму, можуть бути застосовані при визначенні рівнів професійної культури взагалі та культури професійного спілкування зокрема. У більшості досліджень при вивченні професійної культури, професійної психологічної



культури та культури професійного спілкування виокремлюються високий, середній та низький рівні.

По-третє, перспективи подальших досліджень ми вбачаємо в розробці структурно-рівневої моделі культури професійного спілкування державних службовців.

### *Література*

1. Амбарова П. А. Профессиональная культура офицеров российской армии в условиях трансформации российского общества : автореф. дис... канд. социол. наук: 22.00.06 / Амбарова Полина Анатольевна ; Уральский государственный университет им. М. Горького. – Екатеринбург : Уральский госуниверситет, 2002. – 22 с.
2. Кузьмин П. В. Профессиональная культура офицера-политработника и пути ее формирования (филос.-социол. анализ) : автореф. дис... канд. филос. наук: 09.00.01 / Кузьмин Пётр Васильевич ; Военно-политическая академия им. В. И. Ленина. – М., 1989. – 272 с.

Отримано 01.02.2012

### *Summary*

***Ulunova Anna. Structure and levels of professional communication culture as invariant of professional pshychological culture.***

*The structure of professional communication culture as an invariant of professional psychological culture that at the same time is an invariant of professional culture is analysed in the article. It is concluded that professional culture, professional psychological culture and professional communication culture are characterised by similar structural peculiarities. Cognitive, operational, value and sense components are the basic ones for a structure of any culture. A structure of every subordinate kind of culture is a concretized variant of structure of culture of a higher level. Determination of culture levels and their content characteristics directly reflects a subject of investigation (kind of culture) and also identifies conceptual views of a researcher.*

***Keywords:*** professional culture, professional psychological culture, professional communication culture.