

СОЦІОЛОГІЯ КУЛЬТУРИ

УДК 316.77

М.О. ЄРЬОМІНА

КОМУНІКАТИВНА КУЛЬТУРА ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ

Статтю присвячено розгляду сутності комунікативної культури та її специфіки у сфері публічного адміністрування. Вивчено її роль у складі професійної культури. Визначено систему понять, що виступають базовими для розуміння сутності комунікативної культури, а також компоненти останньої. З'ясовано, що комунікативна культура формується під впливом соціальних, психологічних і культурологічних умов та неодмінно спирається на ті норми і вимоги, які висуває суспільство на певному етапі свого розвитку перед державними службовцями.

Ключові слова: комунікативна діяльність, комунікативна компетентність, державна служба, комунікативна культура.

Постановка проблеми. У сучасному українському суспільстві неминучі зміни у сфері державної служби, оскільки відбуваються спроби адаптування до стандартів Європейського Союзу. Насамперед, підвищуються вимоги до комунікативної діяльності державних службовців, оскільки рівень професійно-комунікативної діяльності значно впливає на вирішення стратегічних питань, на контакт зі споживачами управлінських послуг.

Тому на сучасному етапі розбудови демократичного суспільства серед важливих показників професійної підготовки та мобільності державних службовців є техніка ведення діалогу, високий рівень дискурсивних навичок, уміння працювати з текстом, володіння психологічними засобами побудови ефективної комунікації в процесі взаємодії представників влади з громадянами, оскільки саме ці навички у професійно-комунікативній діяльності є основними.

Огляд останніх досліджень і публікацій. Слід відзначити, що в сучасному науковому полі представлені різні підходи до трактування поняття “комунікативна культура”: методологічний (О. Бондаревська, Н. Кузьміна, В. Сластьонін, Г. Щукіна), світоглядний (О. Бодальов, Б. Ломов), психологічний (Б. Ананьєв, І. Зимова, Є. Рогов), соціологічний (Т. Дрідзе, С. Самигін, Є. Руденський), лінгвістичний (Б. Головін, М. Кохтерев, Г. Михальська), що зумовлено взаємопроникненням наукових знань із однієї галузі в іншу. Наукові розвідки І. Грузинської, Н. Демедишиної, Н. Драгомирецької, Ю. Малика, С. Хаджирадєвої та інших дослідників активізували

обговорення різноманітних аспектів комунікативної діяльності державних службовців.

Віддаючи належне науковому доробку названих авторів, слід відзначити, що питання цілісного теоретичного обґрунтування формування комунікативної культури державних службовців на базі комплексного науково-методичного підходу перебуває на етапі зародження, недостатньо дослідженим залишається понятійно-категорійний апарат зазначеної проблеми. Вказані обставини визначили вибір теми і головну мету статті, зумовили її актуальність та практичне значення.

Мета дослідження полягає у спробі концептуально побудувати осмислення сутності комунікативної культури працівників сфери публічного адміністрування.

Відзначимо, що розвиток засобів комунікації й викликані цим зміни в житті всього суспільства й окремих індивідів зумовили потребу в осмисленні комунікативної культури як соціально-культурного феномену багатьма науками: філософією, культурологією, соціологією, психологією, педагогікою, лінгвістикою, іміджологією, політологією. Саме тому питання її формування завжди досліджувалися в різних аспектах (культура спілкування, поведінки, міжособистісні відносини, мовна культура тощо). З розвитком техніки, соціальних, політичних, економічних змін, трансформацій у системі культурних цінностей, змінювалася й специфіка комунікаційної діяльності у її змістовних, формальних, технічному аспектах, що актуалізувало нові завдання й напрями дослідження такої категорії, як комунікативна культура.

На сьогодні існує безліч визначень комунікативної культури: від дуже простих (“комунікативна культура – це вміння слухати й розуміти почуте” [9, с. 38]) до надто складних (“комунікативна культура – це інтеріоризовані патерни рапортних взаємодій на вербальному й невербальному рівнях репрезентації особистісних потреб” [9, с. 39]). Так, російський науковець Г. Тараторкін зазначає, що “комунікативна культура – це позиція особистості, що виявляється в потребі взаємодії з іншими суб’єктами, цілісності й індивідуальності, творчому потенціалі людини і її здатності підтримувати комунікації, доброзичливе ставлення до оточуючих суб’єктів” [11, с. 314]. Інша російська дослідниця О. Маслова впевнена, що комунікативна культура має розглядатися як система внутрішніх ресурсів, які необхідні для створення ефективної комунікації у певному колі ситуації особистісної взаємодії. Отже, відзначає дослідниця, “комунікативна культура – це сукупність спеціальних комунікативних якостей особистості, здібностей, знань, умінь, навичок завдяки яким індивід запобігає виникненню певних труднощів й прогнозує результативність міжособистісної і професійної взаємодії. Загалом комунікативна культура особистості є проявом особистісної рефлексії, інтеріоризованим досвідом загальнолюдської культури, що й зумовлює індивідуальну своєрідність особистості” [7, с. 81].

Більшість сучасних дослідників стверджують, що поняття “комунікативна культура” є досить складним за структурою й інтегративним за природою. Так, російські дослідники І. Смирнова та О. Смирнова вичленували таку систему понять, що виступають базовими для розуміння сутності комунікативної культури:

- комунікація, мовна комунікація, вербальна й невербальна комунікація;
- мова й мовлення, функції мови й мовлення (інформаційна, агітаційна, емотивна, метамовна);
- мовлення й мислення, внутрішнє й зовнішнє мовлення;
- мовна ситуація, мотив висловлення;
- мовна дія (комунікативний акт) та її етапи: підготовка висловлення, структурування висловлення, перехід до зовнішнього мовлення;
- сприйняття мовлення і його стадії: перехід з акустичного або графічного коду на код внутрішнього мовлення; розшифровка синтаксичних структур, граматичних форм; розуміння загального плану висловлення; розуміння задуму й мотивів висловлення; оцінювання отриманої інформації; розуміння вибору форми і мовних засобів;
- розуміння, зворотний зв’язок, контекст (експліцитний – вербальний і невербальний – й імпліцитний);
- форми мовної комунікації (усна й письмова), типи мовної комунікації, види мовної діяльності (говоріння, слухання, читання, письмо);
- модель мовної комунікації та її компоненти: адресант, адресат, повідомлення [10, с. 49].

Розглядаючи роль комунікативної культури в складі професійної культури, В. Садовська виділяє дві підструктури:

- цінності, знання, уміння, навички, особистісні якості, значущі для реалізації ефективної професійної діяльності (діяльнісна);
- цінності, знання, уміння, навички, особистісні якості, значущі для реалізації ефективного професійного спілкування (комунікативна).

Але ці дві підструктури не можна подати у вигляді двох окремих компонентів професійної культури, що існують як дві сторони того самого явища, навпаки, вони взаємопроникають, накладаються один на одного. Комунікативна складова при цьому відіграє важливу роль. Вона дає змогу екстеріоризувати компоненти діяльнісної складової, тобто знання, уміння, особистісні якості, реалізувати їх на практиці, донести їх до контрагента, “візуалізувати” їх. Вищевикладене дає можливість виділити в комунікативній культурі три компоненти: інваріантний (аксіологічний), що представляє основні цінності комунікативної культури; технологічний, який відображає операційну сторону спілкування, й варіативний, що включає комунікативно значущі якості особистості.

Комунікативна культура у сучасних умовах постає метою (культура діалогу), підґрунтям (взаєморозуміння), засобом регламентації (культура професійного і повсякденного спілкування) комунікативних процесів. На

наш погляд, термін “комунікативна культура” логічно пов’язує визначення сутності спілкування (взаємодія, стосунки, відносини, контакти, обміни тощо) у певну систему, визначає спілкування як цілісне суспільне і духовне, зокрема психологічне і моральне утворення. Крім того, визначення комунікації за допомогою категорії культури суттєво відрізняє її сучасне значення від технократичного, згідно з яким, комунікацію розглядають лише як мережу каналів, якими передається певна інформація. У цьому значенні комунікативна культура близька за змістовим визначенням до комунікативної етики, системи моральних принципів, норм і цінностей, які покликані надавати міжособистісним відносинам гуманістичного значення. Виходячи з даних вище визначень, термін “комунікативна культура” розуміється й використовується як збагачення, удосконалення нематеріального життя, високий ступінь розвитку акту передачі, повідомлення цього життя, заснованого на взаєморозумінні, що легко встановлюється.

Сучасна сфера публічного адміністрування належить до сфери підвищеної комунікативної відповідальності. Неадекватне розуміння усного й письмового повідомлення у відправника й одержувача може призвести до серйозних збоїв в управлінні, стати причиною різноманітних помилок, непорозумінь і конфліктів. За родом своєї діяльності державному службовцю доводиться не тільки оперувати законом, керуватися посадовими інструкціями, але й роз’яснити, доводити та переконувати. Державний службовець постійно взаємодіє із громадянами, допомагаючи їм у вирішенні соціальних, господарських і особистих проблем; спілкується із суб’єктами, що належать до різних соціальних прошарків і груп; контактує із представниками різних суспільно-політичних сил і формувань; обговорює питання, пов’язані з виконанням службових обов’язків, прийняттям рішень, організації. Від сучасних державних службовців вимагається не лише компетентність, освіченість, але й вміння працювати з людьми на високому рівні культурних, професійних, морально-етичних вимог. Саме тому він має бути “професійним комунікантом”, мати високу комунікативну культуру.

Під комунікативною культурою як необхідною умовою ефективності професійної діяльності державного службовця О. Маслова розуміє систему принципів спілкування в середовищі публічного адміністрування, встановлений порядок здійснення комунікацій у сфері широких соціальних і професійних відносин і контактів [7, с. 83]. Комунікативна культура державного службовця – це також система знань про загальнолюдську і професійну мораль, її історію і практику, про стосунки між людьми в процесі державно-управлінських відносин, що покликана регулювати, заохочувати чи обмежувати поведінку суб’єктів цих відносин з метою мінімізації комунікативних суперечностей, корегування індивідуальних інтересів і цілей із загальногруповими в широкому сенсі цього поняття. Основне завдання комунікативної культури державного службовця можна визначити як формування таких правил організації комунікативного процесу, що сприяють взаєморозумінню суб’єктів у процесі державно-управлінських відносин

[11, с. 319]. Виходячи з цього, формування комунікативної культури у державних службовців передбачає:

- оволодіння національно-історичним досвідом управлінської діяльності;
- аналіз впливу релігійних і культурних цінностей на професійну поведінку державного управлінця;
- з'ясування взаємовпливу комунікативної і загальнолюдської культур;
- підтримка, дотримання та створення етичних принципів з широкого кола соціальних, побутових, організаційних ситуацій.

Російський фахівець Г. Тараторкін вважає, що для здійснення успішної діяльності у сфері комунікацій державному службовцю необхідно мати такі складові комунікативної культури:

- на рівні індивіда: природні задатки, пластичність нервової системи, гарні репрезентативні системи переробки інформації (аудіальна, візуальна); темперамент (активність і емоційність);
- на рівні суб'єкта спілкування: знання правил спілкування, високий рівень розвитку комунікативних здатностей, стійкі способи й стилі комунікативної поведінки, зумовлені характерологічними особливостями;
- на рівні особистості: потребу в спілкуванні, комунікативну спрямованість (на себе, на інших, на завдання), схильності, морально-етичні цінності;
- на рівні індивідуальності: адекватна самооцінка, саморегуляція [11, с. 321].

Висновки. Отже, у сучасному науковому співтоваристві комунікативна культура розглядається як складова загальної культури поведінки людини, система значень, норм, цінностей і зразків поведінки, прийнятих у суспільстві, уміння особистості організувати комунікативну діяльність. Таким чином, комунікативна культура є однією зі складових загальної культури; вона вдосконалюється в процесі взаємодії людини з оточуючими; комунікативну культуру формує зовнішнє середовище, мікро-соціальне середовище, соціальні установки; її необхідно розглядати як привнесене особистісне утворення, яке, впливаючи на якість діяльності й комунікації, формується в процесі участі в ній людини. Комунікативна культура державних службовців являє собою складне духовно-практичне утворення особистості, яке охоплює засвоєні соціальні норми та вимоги щодо професійного спілкування, розвинуті механізми комунікативної взаємодії з людьми, набутий практичний досвід комунікативної діяльності. Комунікативна культура формується під впливом соціальних, психологічних і культурологічних умов, вона неодмінно спирається на ті норми і вимоги, які висуває суспільство на певному етапі свого розвитку перед державними службовцями, які покликані дотримуватися їх у своїй професійній діяльності.

Список використаної літератури

1. Демедишина Н. Роль комунікативного аспекту в професійній діяльності державних службовців / Н. Демедишина // Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України. – К., 2007. – Вип. 2. – С. 97–105.
2. Драгомирецька Н. Комунікативна діяльність як складова професійної діяльності державного службовця / Н. Драгомирецька // Інституційні перетворення як передумова ефективного використання ресурсного потенціалу регіону. – Одеса, 2003. – С. 107–112.
3. Корніяка О.М. Психологія комунікативної культури школяра / О.М. Корніяка. – К. : Міленіум, 2006. – 336 с.
4. Кулакова О.М. Компонента культури в мовній комунікації інформаційного суспільства / О.М. Кулакова // Науковий вісник Харківського нац. пед. ун-ту ім. Г.С. Сковороди. – Х., 2009. – Вип. 32. – С. 90–99.
5. Культура й етика в публічному адмініструванні : наук. розробка / [С. Сербогін, О. Антонова, І. Хожило та ін.]. – К. : Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Упр. орг. фундам. та приклад. дослідж., Дніпропетр. регіон. ін-т держ. упр., 2010. – 39 с.
6. Малик Ю.І. Підвищення рівня комунікативної культури державних службовців шляхом удосконалення культури мовлення / Ю.І. Малик // Демократичне врядування: наука, освіта, практика. – К., 2009. – Т. 3. – С. 44–45.
7. Маслова О.Г. Роль коммуникативной культуры в профессиональной деятельности государственных служащих / О.Г. Маслова // Научный вестник Ярославского педагогического ун-та. – 2010. – Вып. 1. – С. 77–85.
8. Розвиток комунікативних здібностей державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування : навч.-метод. посіб. / [І.М. Злотницька, О.П. Левченко, З.Ф. Кудрявцева та ін.]. – К. : Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Упр. орг. фундамент. та приклад. дослідж., Дніпропетр. регіон. ін-т держ. упр., 2010. – 43 с.
9. Садовская В.С. Основы коммуникативной культуры / В.С. Садовская, В.А. Ремизов. – М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2011. – 206 с.
10. Сарновська С. Сучасна соціальна комунікативна культура (філософсько-методологічний аналіз) : автореф. дис. на здоб. наук. ступ. канд. філос. наук. : спец. 09.00.03 / С. Сарновська. – К., 2000. – 18 с.
11. Тараторкин Г. Коммуникативная культура в системе государственной службы: теоретические основы / Г. Тараторкин // Сборник научных работ Томского госуд. ун-та. Серия: Гуманитарные науки. – 2009. – № 4. – С. 311–323.
12. Хаджирадева С. Світові тенденції розвитку системи підготовки державних службовців до професійно-мовленнєвої комунікації / С. Хаджирадева // Актуальні проблеми державного управління. – Одеса, 2005. – Вип. 1 (21). – С. 29–41.

Стаття надійшла до редакції 20.08.2012.

Ерєміна М.А. Коммуникативная культура государственного служащего

В статье рассматривается сущность коммуникативной культуры и ее специфики в сфере публичного администрирования. Изучена ее роль в составе профессиональной культуры. Определена система понятий, выступающих базовыми для понимания сущности коммуникативной культуры, а также компоненты последней. Выяснено, что коммуникативная культура формируется под влиянием социальных, психологических и культурологических условий и непременно опирается на те нормы и требования, которые выдвигает об-

щество на определенном этапе своего развития перед государственными служащими.

Ключевые слова: коммуникативная деятельность, коммуникативная компетентность, государственная служба, коммуникативная культура.

Eremina M. Communications officer culture gosudarst venngog

In the article is examined essence of communicative culture and its specific in the field of public administration. Examines the role of the communicative culture within the professional culture. Determined by a system of concepts, basic speakers for the understanding of the communicative culture. The author has identified the components of the communicative culture. It was found that the communicative culture is influenced by social, psychological and cultural conditions, and certainly based on those rules and requirements, which puts the society at a certain stage of development before the civil servants.

Key words: communicative activities, communicative competence, public service, communicative culture.