

Куренчук Людмила Сергіївна,
аспірант кафедри загальної та соціальної психології Волинського національного університету імені Лесі Українки

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

Професійна комунікація вважається одним із головних елементів управлінської культури. Через комунікації реалізуються такі етапи управління, як планування, організація та контроль. Аналіз науково-теоретичних праць вітчизняних та зарубіжних дослідників дає можливість окреслити типи та структурні елементи професійної комунікації в діяльності державних службовців.

Public servant professional communication has been highlighted as one of the most important management phenomenon as it defines the following stages of the management: planning, organization, and control. The analyses of modern scientific literature has been made, the objectives of public servant communication as well as public servant information needs have been analyzed, structural elements and types of communication in public servant organizations have been presented.

Державне управління як складова соціального управління є однією з найскладніших галузей людської діяльності. Вона передбачає постійні контакти у сфері “людина-людина”, “людина-колектив” і великою мірою залежить від урахування психологічних закономірностей, які діють у системі суспільних відносин та володіння державними службовцями психологічними засобами управлінського спілкування і впливу.

Однією з найважливіших умов забезпечення ефективного функціонування системи державної служби в Україні є наповнення новим змістом професійної діяльності державних службовців. Ця діяльність пов’язана із здійсненням посадовими особами службових обов’язків, спрямованих на виконання завдань та функцій держави. Від усіх інших видів діяльності вона відрізняється своєю публічністю, професійністю, постійністю та функціонуванням у сфері державного управління.

Успіх професійної діяльності державного службовця безпосередньо залежить від уміння працювати з людьми, а сам управлінський процес стає можливим та якісним лише за умови здійснення комунікації. Таким чином, ґрунтовне психологічне вивчення професійної комунікації в органах державної влади може зробити значний внесок у підвищення ефективності їх професійної діяльності, а відтак, набуває актуальності і прикладної значущості.

Метою статті є науково-теоретичне обґрунтування особливостей комунікативних процесів державних службовців через визначення цілей, типів та структурних елементів передавання та обробки ними інформації.

Комунікація є дуже складним і багатовимірним явищем, яке має універсальний характер і розглядається як смисловий аспект соціальної взаємодії. Основні функції процесу комунікації полягають у досягненні соціальної спільності при збереженні індивідуальності кожного її елемента [11, с. 207].

Професійна комунікація державних службовців є процесом передачі професійно важливої інформації в результаті інформаційних взаємодій, в які вступають державні службовці при виконанні своїх посадових чи функціональних обов'язків.

Через комунікації реалізуються такі етапи управління, як планування, організація та контроль. Нині професійна інформація стає важливим стратегічним ресурсом, відсутність якого призводить до суттєвих втрат, а головний акцент при цьому робиться саме на якості передавання інформації.

В управлінні професійними інформаційними потоками існує класифікація потреб у професійній інформації [5; 9]. Вона ґрунтується на управлінській ієрархії та включає такі потреби:

- потребу посади в інформації, яка є необхідною умовою якісного виконання професійних та функціональних обов'язків на робочому місці на своїй посаді;
- потребу в інформації про систему, яка необхідна людині як елементу цілісної системи для орієнтації в структурі та стратегії організації;
- суб'єктивну потребу людини в інформації, яка потрібна пом'якшенню стану особистісної тривоги, інформаційної та когнітивної невизначеності.

Виконуючи посадові обов'язки, державні службовці вступають у певну інформаційну взаємодію з метою:

- отримати чи передати інформацію, необхідну для якісного виконання функціональних обов'язків;

– здійснити управлінський вплив для забезпечення життєдіяльності організації;

– задовольнити потреби в спілкуванні.

Дослідники феномену комунікації, починаючи від Ф. Тейлора і закінчуючи такими сучасними фахівцями в галузі психології управління, соціальної психології й організаційної психології, як О. С. Виханський, Д. Майерс, Л. П. Мельник, Г. С. Никифоров визначають типи та структурні елементи професійної комунікації в організації (притаманні і сфері державного управління) [2; 4; 5; 9]:

– вертикальна та горизонтальна комунікація. Вертикальна включає спілкування керівника з підлеглими (низхідна комунікація) та підлеглого з керівником (висхідна комунікація). Горизонтальна відображає особливості взаємин керівника та підлеглих з управлінцями та персоналом інших, паралельних підрозділів;

– безпосередня та опосередкована комунікація. Безпосередня передбачає спілкування персоналу організації в режимі актуального часу та взаємодії за принципом “тут і тепер”, опосередкована комунікація – це спілкування персоналу посередництвом наказу, розпорядження, факсу;

– формальна та неформальна комунікація. Формальні (посадові) взаємини персоналу в організації визначаються посадовими інструкціями та функціональними обов’язками, контрактами, тоді як неформальні складаються на основі особистісних симпатій, інтересів та смаків людей і, як правило, виходять за рамки організації;

– керована та некерована комунікація. Керованою комунікацією є взаємодія між людьми, зафіксована в їх посадових інструкціях і опосередкована технологічними та виробничими процесами. Вона заздалегідь спланована, організована і піддається контролю. Некерована комунікація виникає на основі функціонування організації як відкритої системи і внаслідок потреби людей у спілкуванні;

– рівень міжособистісної взаємодії. Включає міжособистісний рівень (людина-людина, людина-група, людина-організація, людина-зовнішнє середовище), міжгруповий рівень (підрозділ-підрозділ, підрозділ-організація, підрозділ-зовнішнє середовище), організаційний рівень (організація-організація, організація-зовнішнє середовище).

Аналізуючи названі вище типи і структурні елементи комунікації, доходимо висновку, що формальні та керовані комунікації

мають менше якісних втрат під час передавання від адресанта до адресата порівняно з іншими видами комунікацій. Це пояснюється тим, що, як правило, всі вони мають письмовий вигляд, їх стиль є суворо регламентованим, що унеможлиблює багатоваріантність тлумачень.

Проте на державній службі відбуваються значні втрати професійної інформації чи неправильне тлумачення професійних комунікативних повідомлень в усній формі. Зарубіжні та вітчизняні фахівці у сфері управління вказують на те, що майже 80% робочого часу працівників, зайнятих управлінською діяльністю, становить робота з людьми [1]. Разом з тим вони вважають, що ефективно спілкуватися вміють далеко не всі (навіть керівники).

В організаційному аспекті форми та види передавання інформації в управлінській діяльності (якою є діяльність державних службовців), передбачає спілкування з колегами, підлеглими, керівництвом, розмови по телефону, прийом громадян, наради, виступи перед аудиторією, тощо. Сьогодні одним із головних елементів управлінської культури вважається ділове спілкування, оскільки успішність діяльності кожного колективу державних службовців та ефективність управління людськими ресурсами в них безпосередньо залежить від становлення та розвитку системи спілкування між ними.

Спілкування як психологічний феномен має такі складові [6, с. 401-405]:

- інтерактивна, що передбачає не лише обмін інформацією, а й різними діями, за допомогою яких здійснюється взаємне стимулювання, контроль та взаємодопомога у розв'язанні спільного завдання. Взаємодія державних службовців у цьому контексті є аспектом спілкування, що виявляється в організації учасниками процесу взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності, досягнення спільної мети. Важливий аспект взаємодії – взаєморозуміння, тобто таке розшифрування партнерами повідомлень і дій один одного, яке відповідає їх значенню з точки зору авторів інформації;

- перцептивна, тобто сприймання людьми один одного. В управлінському спілкуванні важливим є знання психологічних механізмів міжособистісного сприймання. У процесі спілкування в індивіда формується уявлення про партнера, його здібності, характер, світогляд, знання, уміння тощо;

- комунікативна складова охоплює обмін інформацією, а також те, як інформація формується, уточнюється, розвивається.

Комунікативний акт аналізується й оцінюється за наступни-

ми компонентами: адресант (комунікатор), адресат (реципієнт), повідомлення, код, канал зв'язку, результат.

У процесі передачі професійної інформації, її сприйнятті розрізняють пізнавальний, оцінювальний та поведінковий компоненти, які мають своє продовження у вигляді зворотного зв'язку, заснованого на готовності учасників комунікативного процесу взаємодіяти один із одним на основах партнерства та взаємоповаги.

У державно-управлінських відносинах зворотній зв'язок між комунікантами має важливе значення. Завдяки йому комунікативний акт стає динамічним процесом. За наявності такого зв'язку учасники державно-управлінських відносин міняються комунікативними ролями. Одержувач інформації стає її відправником і проходить через усі етапи процесу обміну інформацією для передавання своєї реакції на інформацію відправника, який у такому випадку відіграє роль одержувача.

Ефективний обмін інформацією повинен бути двосторонньо спрямованим: зворотний зв'язок необхідний, щоб зрозуміти, якою мірою повідомлення сприйнято. Такі відносини мають великий потенціал для демократизації процесу ділової комунікації у сфері державного управління.

Учасники професійної комунікації для оптимізації передавання інформації в процесі безпосередньої комунікації мають дотримуватися певних вимог, які умовно розподіляються на дві групи:

- соціально-психологічні (встановлення психологічного контакту; атрактивність; виявлення партнерської позиції; виявлення емпатійності; щирість у спілкуванні);

- когнітивно-текстуальні (поєднання теоретичних та емпіричних матеріалів у момент викладення власної позиції; використання раціональних та емоційних звернень до аудиторії; використання ефекту новизни; дотримання порядку подання матеріалу; здійснення повторення найбільш важливого матеріалу) [2; 3; 6; 9].

Вітчизняні дослідники [2; 3] акцентують увагу на тому факті, що процес комунікації може обслуговуватися немовленнєвими засобами, серед яких прийнято розрізняти оптико-кінетичні, паралінгвістичні, екстралінгвістичні та просторово-часові. Так, наприклад, згідно з останніми дослідженнями, ефект більшої частини повідомлень створюється за допомогою невербальних повідомлень: 37% – тональність голосу, 55% – міміка обличчя [9]. Ми припускаємо, що такого великого значення набули не-

вербальні засоби комунікації тому, що культура усної комунікації достатньо не сформована, або структура професійної вербальної комунікації в організації не відповідає її цілям. І саме через це відбуваються значні втрати професійної інформації на державній службі під час її передавання від відправника отримувачу в усній формі.

Отже, якісне здійснення професійної комунікації державними службовцями залежить від структури комунікації, від її цілей та потреб комунікантів у професійній інформації, від готовності комунікантів бути “відкритими” до формування комунікативної компетентності.

Зважаючи на вищезазначене, ми можемо зробити висновок, що комунікація є дуже складним і багатовимірним явищем, яке має універсальний характер. Професійна комунікація вважається одним із головних елементів управлінської культури, оскільки успішність діяльності кожного колективу державних службовців та ефективність управління людськими ресурсами безпосередньо залежить від становлення та розвитку системи спілкування між ними.

Психологічними особливостями здійснення професійної комунікації державних службовців є:

- її безпосередня залежність від цілей, які реалізують державні службовці в процесі виконання службових чи посадових обов'язків;
- відповідність індивідуальної потреби державного службовця у професійній інформації “реальній потребі посади в інформації”;
- відповідність типу професійної комунікації структурі та потребам управлінської організації;
- наявність соціально-психологічних та когнітивно-контекстуальних умов для адекватного передавання та сприйняття управлінської інформації державними службовцями.

Сьогодні спосіб професійної комунікації державних службовців набуває більшого значення, ніж саме повідомлення. Тобто зміст отримуваної інформації залежить насамперед від того, наскільки адресант володіє усіма можливими способами передавання професійно важливої інформації; наскільки зміст повідомлення відповідає цілям комунікативного акту; від того, який тип комунікації переважає в організації; чи відповідає модель комунікації цілям та структурі управлінської організації.

Комплексний підхід до проблеми професійної комунікації сприятиме підвищенню якості надання управлінських послуг у

системі державної служби, формуванню комунікативної компетентності державних службовців.

Список використаних джерел та літератури:

Ділове спілкування у сфері державного управління /Н. Р. Нижник, Л. А. Пашко, В. М. Олуйко, С. А. Кіндзерський. – Хмельницький, 2005. – 193 с.

Виханский О. С., Наумов А. И. Менеджмент. – М: ГАРДАРИКА, 1998. – 528 с.

Карамушка Л. М. Психологія управління: Навч. посіб. – К. : Міленіум, 2003. – 344 с.

Майерс Д. Социальная психология. – СПб. : Питер, 2008. – 794 с.

Мельник Л. П. Психологія управління: Курс лекцій. -К. : МАУП, 1999. – 176 с.

Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління: [посібник] –К. : Академвидав, 2003. – 568 с.

Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: [посібник] /Орбан-Лембрик Л. Е. ; – К. : Академвидав, 2003. – 446 с.

Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб. : Знание, 1999. – 496 с.

Психология менеджмента: Учеб. для вузов / Под ред. Г. С. Никифорова. – СПб. : Питер, 2004. – 639 с.

Сагач Г. М. Мистецтво ділової комунікації: Навч. посіб. – К. : Київ, ін-т банкірів банку “Україна”, 1996. – 180 с.

Шапар В. Б. Психологічний тлумачний словник. – Х. : Прапор, 2004. – 640 с.