

Електронне наукове фахове видання "Державне управління: удосконалення та розвиток" включено до переліку наукових фахових видань України з питань державного управління

ДЕРЖАВНЕ УПРАВЛІННЯ
удосконалення та розвиток



№ 8, 2011 [Назад](#) [Головна](#)

УДК 35.08

*А. І. Омельчук,
магістр міжнародної економіки, студентка факультету публічного адміністрування
Національної академії державного управління при Президентові України*

КОМУНІКАТИВНА КУЛЬТУРА ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ: ПОНЯТІЙНО-КАТЕГОРІЙНА СУТНІСТЬ

Стаття присвячена розгляду поняття та сутності комунікативної культури та її специфіки у сфері публічного адміністрування.

В статтє рассматриваются понятие и сущность коммуникативной культуры и ее специфики в сфере публичного администрирования.

In the article is examined a concept and essence of communicative culture and its specific in the field of public administration.

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

Постановка проблеми. На сучасному етапі вітчизняного державотворення поступово змінюється політика у сфері публічного адміністрування. Сьогодні пріоритетними стають питання професіоналізації державної служби й формування професійної компетентності державних службовців, що вимагає, поміж іншого, і підвищення вимог до ефективності їх комунікативної діяльності як чинника встановлення зв'язків між державою та інституціями суспільства, між органами державної влади й громадськістю. У зв'язку з цим актуалізується проблема залучення до сфери публічного адміністрування кваліфікованих працівників, які, окрім інших професійних якостей, повинні бути спроможними ефективно та швидко долати різні комунікативні бар'єри, налагоджувати ділові стосунки як з представниками вищих органів державної влади, так і з громадянами - основними споживачами державно-управлінських послуг. Таким чином, зростає значимість комунікативної складової діяльності державних службовців, яка стає важливим елементом формування довіри й партнерських відносин між громадою та владою. Враховуючи зазначені фактори, виникає нагальна потреба у формуванні високої комунікативної культури державних службовців, що передбачає, перш за все, дослідження теоретичних аспектів даної проблеми.

Аналіз останніх досліджень та 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 й ін.), світоглядний (О. Бодальов, Б. Ломов та ін.), психологічний (Б. Ананьєв, І. Зимова, І. Котова, Є. Рогов та ін.), соціологічний (Г. Дрідзе, С. Самігін, Є. Руденський та ін.), лінгвістичний (Б. Головін, М. Кохтерев, Г. Михальська й ін.), 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.

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

Формування цілей статті. Головною метою дослідження є спроба цілісного, концептуально побудованого осмислення понятійно-категорійної сутності комунікативної культури працівників сфери публічного адміністрування.

Основний зміст статті. Відзначимо, що розвиток засобів комунікації й викликані цим зміни в житті всього суспільства й окремих індивідів обумовили потребу в осмисленні комунікативної культури як соціально-культурного феномена багатьма науками: філософією, культурологією, соціологією, психологією, педагогікою, лінгвістикою, іміджологією, політологією. Саме тому питання її формування завжди досліджувалися в різних аспектах (культура спілкування, поведіння, міжособистісні відносини, мовна культура й т.д.). 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 напрямки дослідження такої категорії як комунікативна культура.

Дослідження наочно засвідчило, що на сьогодні існує безліч визначень комунікативної культури: від дуже простих («комунікативна культура – це вміння слухати й розуміти почуте» [10, с.38]) до надто складних («комунікативна культура - це інтеріоризовані патерни рапортних взаємодій на вербальному й невербальному рівнях репрезентації особистісних потреб» [Там само, с.39]). Так, російський науковець Г.Тараторкін зазначає, що: «...комунікативна культура - це позиція особистості, що проявляється в потребі взаємодії з іншими суб'єктами, цілісності її індивідуальності, творчому потенціалі людини і її здатності підтримувати комунікації, доброзичливе відношення до оточуючих суб'єктів» [13, С.314]. Інша російська дослідниця О.Маслова впевнена, що комунікативна культура повинна 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 попереджує виникнення 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» [8, С.81]. Вітчизняний фахівець у сфері педагогіки О. Корніяк відзначає, що «...у сучасній літературі комунікативна культура розглядається як морально зорієнтований засіб комунікації, що забезпечує афективно-інформаційний обмін між людьми, опосередковує їхню взаємодію та взаємовплив, уможливує міжособистісне сприймання та взаєморозуміння (перцепцію); це більш-менш довершена готовність, спроможність особистості до спілкування з оточенням» [4, с.187]. Український філософ С. Сарновська означає зміст поняття «комунікативна культура» як «...специфічний прояв соціальної культури, що характеризується «людським виміром» суспільних і міжсуб'єктних відносин і переслідує мету взаємозбагачення індивідів засобами інформаційного обміну, взаємотрансляції знань, розповсюдження позитивного життєвого досвіду спільного існування» [11, с.9]. У дослідженнях вітчизняної вченої М. Рудь комунікативна культура представлена як:

- здатність до узгодження й співвіднесення своїх дій з іншими, прийняття й сприйнятливості іншого, підбору й пред'явлення аргументів, висування альтернативних пояснень, обговоренню проблеми, розуміння й поваги думок інших і на основі цього до регулювання відносин для створення спільності комунікативних у досягненні єдиної мети діяльності;

- потреба в іншому, у розширенні меж комунікацій, зіставленні точок зору, уміння стати на позицію контрагента;

- готовність до гнучкої тактовної взаємодії з іншим, до рефлексивної діяльності, до проектування комунікативних умінь і застосування їх у новій ситуації.

Дослідниця впевнена в тому, що комунікативну культуру можна представити як складову професійної культури, що характеризується особистісною й

професійною цінністю, спрямованістю на іншого суб'єкта комунікативного процесу [9, с.12-13].

Як слушно, на наш погляд, стверджують більшість сучасних дослідників, поняття «комунікативна культура» є досить складним за структурою й інтегративним за природою. Так, російські дослідники І.Смирнова та О.Смирнова вичленували наступну 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) і 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; оцінка отриманої інформації; розуміння вибору форми і мовних засобів;
- розуміння, зворотний зв'язок, контекст (експліцитний - вербальний і невербальний - і імпліцитний);
- форми мовної комунікації (усна й письмова), типи мовної комунікації, види мовної діяльності (говоріння, слухання, читання, листування);
- модель мовної комунікації та її компоненти: адресант, адресат, повідомлення [12, С.49].

Відповідно авторки сформулювали такі похідні поняття, як:

- культура продуктивної мовної дії;
- культура рецептивної мовної дії;
- культура розуміння;
- культура зворотного зв'язку [Там само, С.49-50].

У зв'язку з розрізненням внутрішнього мовлення (мовне оформлення думки без її висловлення, усного або письмового) і зовнішнього мовлення (процес мовної діяльності, що включає різні механізми кодування й декодування інформації), науковці змогли виділити відповідні структурні компоненти комунікативної культури: культуру зовнішнього мовлення та культуру внутрішнього мовлення. З метою системного представлення поняття «комунікативна культура» на основі даних теоретичних положень російські вчені виділяють:

- відповідно до форм мовної комунікації: культуру усного мовлення й культуру письмового мовлення;
- відповідно до її типів:
- культуру безпосереднього й опосередкованого спілкування;
- культуру ведення монологу, діалогу й полілогу (мовлення кількох людей);
- культуру інформування, переконання й розваги в процесі спілкування;
- культуру ділового й побутового спілкування.

В якості основних в галузі комунікативної культури російськими вченими також розглядаються лінгвопрагматичні закони сучасної риторики - (1) закон діалогу, що гармонізує, як основний і підпорядковані йому закони (2) просування й орієнтації адресата, (3) емоційності мовлення, (4) задоволення від спілкування. Відповідно може бути виділений такий аспект, як лінгвопрагматична культура, тобто культура свідомо гармонізуючого впливу на адресата мовлення [12, С.50-52].

З нашої точки зору, різні трактування поняття «комунікативна культура» відбивають спрямованість процесів її дослідження. Так, В. Грехнев виділяє поняття «культура спілкування» і визначає її «як особливу систему типових за проявом емоційно-почуттєвих, раціональних і вольових реакцій поведінки індивідів на основі спільності конкретних соціально-значимих умов їхньої життєдіяльності». При цьому, він акцентує як значення психологічних особливостей особистості людини, що вступає в спілкування, так і власне соціальних (економічних, політичних, духовних, ідеологічних) характеристик у змісті культури спілкування [9, с.15]. Л.Лихачов, також позначаючи цей феномен «культура спілкування», підкреслює моральний і духовний її зміст, включаючи: «освіченість, духовне багатство, розвинене мислення, здатність осмислювати явища в різних сферах життя, розмаїтість форми, типів, способів спілкування і його емоційно-естетичні модифікації: міцну моральну основу, взаємну довіру суб'єктів спілкування; його результати у вигляді освоєння істини, стимулювання діяльності, її чіткої організації» [Там само]. І. Риданова вводить поняття «культури комунікативної взаємодії», виділяючи наступні її індикатори:

- адекватність реакцій комунікантів на дії й вчинки, синхронність спільної діяльності;
- емоційно-пізнавальна активність, атмосфера творчого пошуку й співробітництва;
- дотримання морально-етичних норм у діловому й міжособистісному спілкуванні [9, с.16].

Є. Руденський, розглядаючи комунікативну культуру особистості як систему її якостей, включає наступні компоненти в її структуру: творче мислення, культуру мовної дії, культуру самонастроювання на спілкування, культуру жестів і пластики рухів у ситуації спілкування, культуру сприйняття комунікативних дій партнера по спілкуванню, культуру емоцій, культуру комунікативних умінь [Там само]. О.Мудрик у складі комунікативної культури виділяє наступні важливі компоненти: психологічні особливості особистості, що включають товариськість, емпатію, рефлексію комунікативної діяльності, саморегуляцію; особливості мислення, що виражаються у відкритості, гнучкості, нестандартності асоціативного ряду й внутрішнього плану дій; соціальні установки, що стимулюють інтерес до самого процесу спілкування й співробітництва, а не до результату. Особливу увагу він приділяє тому факту, що спілкування важливе не тільки щоб одержати самому, але й давати іншим; важлива й сформованість комунікативних умінь [Там само, с.16-17].

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

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

Але ці дві підструктури не можна представити 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 дозволяє екстеріоризувати компоненти діяльнісної складової, тобто знання, уміння, особистісні якості, реалізувати їх на практиці, донести їх до контрагента, «визуалізувати» їх. Вищевикладене дозволяє 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-значимі якості особистості.

Аксіологічний компонент включає:

- гуманістичну позицію, інтерес до людей;
- загальну культуру фахівця;
- морально-етичні норми, що містять професійну мораль, такт, етику, естетичний компонент.

Технологічний компонент включає:

- загальнотеоретичні знання, що включають знання основ міжособистісної комунікації, спілкування, теорій формування особистості, психологічних особливостей контрагента;

- знання своїх індивідуально-типологічних особливостей. У цей компонент також включають комунікативно-значимі уміння й навички:
- уміння розуміння й сприйняття;
- уміння взаємодії;
- уміння техніки спілкування.
- творчий характер діяльності, що дозволяє відстежити динаміку розвитку й саморозвитку фахівця в комунікативній діяльності.

Останній компонент структури комунікативної культури - це комунікативні якості особистості: рефлексія комунікативної діяльності, гнучкість (оперативне творче мислення, що дозволяє орієнтуватися в непередбачених ситуаціях спілкування), емпатія, товариськість, емоційно-психологічна саморегуляція, особистісна атракція. Дані компоненти перебувають у тісній взаємодії, формуючи цілісну, динамічну структуру комунікативної культури. Особистість опосередковує вибір комунікативних цінностей, цінності впливають на вибір знань і вмінь спілкування й визначають його стилістику. У свою чергу комунікативні знання впливають на

вибір комунікативних цінностей і розвиток особистості фахівця, що дає імпульс до подальшого освоєння цінностей комунікативної культури. Отже, комунікативна культура - це динамічна система, зумовлена розвитком і саморозвитком особистості, що проявляється у творчому характері освоєння кращих зразків комунікативної діяльності [10, с.87-89].

Також зазначимо, що виділення комунікативних умінь у структурі професійної майстерності є загальноприйнятим, про що свідчить аналіз позицій як закордонних, так і вітчизняних учених. Виходячи з різноманіття підходів до пояснення феномену «професійна культура», гуманістична професійна культура трактується як «динамічна система професійних цінностей, творчих способів діяльності й особистісних досягнень у створенні зразків практики з позицій людини культури». Такий підхід до виявлення сутності досліджуваного явища й розуміння професійної культури, як частини культури соціуму, дозволяють нам виділити наступні структурні компоненти професійної культури: ціннісний, особистісний, діяльнісний. Внаслідок того, що поняття професійної культури як частини загальної культури суспільства незмінно розглядається дослідниками в площині філософського осмислення, ми можемо зробити висновок, що й комунікативну культуру, як частину професійної культури, можна також розглядати в цьому плані. Отже, комунікативна культура - це:

- система цінностей-регуляторів професійної діяльності (аксіологічний підхід);
- передумова, мета, спосіб, інструмент професійної діяльності, рівень самореалізації в ній, її результат і критерій оцінки (діяльнісний підхід);
- концентроване вираження особистості фахівця (особистісний підхід).

Таким чином, комунікативна культура являє собою сукупність норм, способів і форм взаємодії й несе в собі кращі зразки й цінності поведіння. Культурний компонент комунікації пов'язаний із системою еталонів і уявлень особистості, які включаються в момент взаємодії з іншими суб'єктами. Згідно особистісно орієнтованій концепції, що характеризується пріоритетом компонента «культура», загальна й професійна культура представляються родовими поняттями стосовно комунікативної культури. Будучи їх підсистемою, комунікативна культура зберігає свою цілісність і відносну автономність. Як професійно значима якість особистості, комунікативна культура інтегрує знання, уміння й досвід комунікативної діяльності й визначає способи організації ціннісної взаємодії в процесі професійної діяльності. Отже, комунікативна культура розглядається з одного боку, як частина професійної культури, з іншого боку - як складова частина комунікативного процесу.

Отже, аналізуючи та синтезуючи наведені дефініції, можна дійти висновку, що комунікативна культура у сучасних умовах постає ціллу (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 взаєминам 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 відноситься до сфери підвищеної комунікативної відповідальності. Неадекватне розуміння усного й письмового повідомлення у відправника й одержувача може привести до серйозних збоїв в управлінні, стати причиною різного роду помилок, непорозумінь і конфліктів. За родом своєї діяльності державному службовцю доводиться не тільки оперувати законом, керуватися посадовими інструкціями, але й роз'яснити, доводити та перекоувати. 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, організацією заходів і т.п. Від сучасних державних службовців вимагається не лише компетентність, освіченість, але й уміння працювати з людьми на високому рівні культурних, професійних, морально-етичних вимог. Саме тому він повинен 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 в сфері широких соціальних і професійних взаємин і контактів [8, С.83]. Комунікативна культура державного службовця це, також, система знань про загальнолюдську й 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 протиріч, корегування індивідуальних інтересів і цілей із загально-груповими 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 [13, 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 управління;
- з'ясування взаємовпливу комунікативної і загальнолюдської культур;
- підтримка, дотримання та створення етичних принципів з широкого кола соціальних, побутових, організаційних ситуацій.

Ми згодні із російським фахівцем Г.Тараторкіним, який вважає, що для здійснення успішної діяльності у сфері комунікацій державному службовцю необхідно мати наступні 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 комунікативного поведіння, обумовлені 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 [13, С.321].

Висновки. Отже, в сучасному науковому співтоваристві комунікативна культура розглядається як складова частина загальної культури поведінки людини, система значень, норм, цінностей і зразків поведіння, прийнятих у суспільстві, уміння особистості організувати комунікативну діяльність. Таким чином, комунікативна культура є однією із 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 до професійного спілкування, розвинені механізми комунікативної взаємодії з людьми, набутий практичний досвід комунікативної діяльності. Комунікативна культура формується під впливом соціальних, психологічних та 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.

Наостанок зауважимо, що такий складний феномен як «комунікативна культура» об'єктивно вимагає проведення подальших комплексних теоретико-методологічних досліджень, присвячених проблемам її формування та забезпечення.

Список використаних джерел

1. Грузинська І. В. Розвиток комунікативних здібностей державних службовців — запорука ефективного управління // Демократичне врядування: наука, освіта, практика. — К., 2009. — Т. 3. — С. 39–41.
2. Демедишина Н. Роль комунікативного аспекту в професійній діяльності державних службовців // Збірник наукових праць Національної акад. держ. упр. при Президенті України. — К., 2007. — Вип. 2. — С. 97–105.
3. Драгомирецька Н. Комунікативна діяльність як складова професійної діяльності державного службовця // Інституційні перетворення як передумова ефективного використання ресурсного потенціалу регіону. — Одеса, 2003. — С.107–112.
4. Корняк О.М. Психологія комунікативної культури школяра: Монографія. — К.: Міленіум, 2006. — 336 с.
5. Кулакова О. М. Компоненти культури в мовній комунікації інформаційного суспільства // Науковий вісник Харківського нац. пед. ун-ту ім. Г. С. Сковороди. — Х., 2009. — Вип. 32. — С.90–99.
6. Культура й етика в публічному адмініструванні : наук. розробка. / [С. М. Серьогін та ін.]; Нац. акад. держ. упр. при Президенті України, Упр. орг. фундам. та приклад. дослідж., Дніпропетр. регіон. ін-т держ. упр. — К.: НАДУ, 2010. — 39 с.

7. Малик Ю. І. Підвищення рівня комунікативної культури державних службовців шляхом удосконалення культури мовлення // Демократичне врядування: наука, освіта, практика. — К., 2009. — Т. 3. — С. 44–45.
8. Маслова О.Г. Роль комунікативної культури в професійній діяльності державних службовців // Научный вестник Ярославского педагогического ун-та. - 2010. - Вып. 1. - С. 77-85.
9. Розвиток комунікативних здібностей державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування : навч.-метод. посіб. / Нац. акад. держ. упр. при Президенті України, Упр. орг. фундамент. та приклад. дослідж., Дніпропетр. регіон. ін-т держ. упр.; [І. М. Плотницька та ін.] — К.: НАДУ, 2010. — 43 с.
10. Садовская В.С. Основы коммуникативной культуры / В. С. Садовская, В. А. Ремизов; [общ. ред. Ремизова В. А.] — М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2011. — 206 с.
11. Сарновська С.О. Сучасна соціальна комунікативна культура (філософсько-методологічний аналіз) : Автореф. дис. на здоб. наук. ступ. канд. філос. наук. 09.00.03. / Ін-т філософії ім. Г.С.Сковороди НАН України. — К., 2000. — 18 с.
12. Смирнова І.В, Смирнова О.Д. Культура коммуникационной деятельности: понятие, структура и функции//Научный вестник Дальневост. Госуд. ун-та. – 2008. - №5-6. – С.46-57.
13. Тараторкин Г.В. Коммуникативная культура в системе государственной службы: теоретические основы//Сборник научных работ Томского госуд. ун-та. Серия «Гуманитарные науки» - 2009 - №4. - С. 311-323.
14. Хаджирадєва С. Світові тенденції розвитку системи підготовки державних службовців до професійно-мовленнєвої комунікації // Актуальні проблеми державного управління. — Одеса, 2005. — Вип.1 (21). — С.29–41.

Стаття надійшла до редакції 09.08.2011 р.



ТОВ "ДКС Центр"