



## ДЕРЖАВНА СЛУЖБА

М.І. Рудакевич\*

### РОЛЬ МОРАЛЬНОГО СПІЛКУВАННЯ У ФОРМУВАННІ ЕТИЧНОЇ ПОВЕДІНКИ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

Актуальність теми зумовлена потребою вдосконалення морального регулювання професійної діяльності державних службовців. Її реалізація визначена в Концептуальних засадах розбудови державної служби в Україні, її адаптації до стандартів Європейського Союзу (2004) та в Програмі розвитку державної служби на 2005-2010 роки в числі пріоритетних напрямів реформи державної служби<sup>1</sup>. Загальні вимоги до етики поведінки державних службовців закріплені в Законі України “Про державну службу” (1993), “Загальних правилах поведінки державних службовців” (2000), інших нормативно-правових документах державної служби. Ознайомлення з ними здійснюється при вступі громадян на державну службу та у процесі професійної підготовки і перепідготовки управлінських кадрів. Однак практика показує, що знання службовцями етичних норм і правил не гарантує відповідної поведінки. Це зумовлено особливостями морального розвитку особистості. Тому переведення етичних знань у погляди і переконання, мотиви та інструментарій службової діяльності потребує виявлення механізмів цих процесів.

Вітчизняні науковці, які вивчають етику поведінки державних службовців, культуру ділового спілкування, комунікації в організаціях, проблеми конфліктів у державному управлінні, менеджмент людських ресурсів тощо, дедалі частіше звертаються до цієї проблеми (Т. Василевська, С. Загороднюк, І. Ібрагімова, С. Крисюк, В. Майборода, А. Мелашук, М. Мельник, І. Надольний, Н. Нижник, Л. Пашко, М. Пірен, Н. Протасова, Г. Сагач, С. Серьогін, С. Хаджірадева, С. Чукут та ін.)<sup>2</sup>. Проте спеціальних досліджень даної проблеми

© Рудакевич М.І., 2006

\* доцент кафедри державного і муніципального управління Тернопільського державного економічного університету, кандидат педагогічних наук, доцент

<sup>1</sup> Про Концепцію адаптації інституту державної служби в Україні до стандартів Європейського Союзу: Указ Президента України від 05.03.2004 р. № 278/2004 // ОВУ. — 2004. — № 10. — Ст. 578; Професійна державна служба: що зроблено і що далі? Доповідь про основні результати діяльності у 2004 році. — К.: Головне управління держ. служби України, 2004. — 19 с.

<sup>2</sup> Норми етики в управлінні: Матеріали українсько-американського симпозиуму 24-25 трав. 1994. — К.: Ін-т держ. упр. і самоврядування при Кабінеті Міністрів України, 1994. — 106 с.; Розвиток культурного потенціалу державних службовців в Україні: Зб. наук. пр. / За заг. ред. В.А. Ребкала. — Житомир, 2002. — 244 с.; Державне управління в умовах інтеграції України в Європейський Союз: Матеріали наук.-практ. конф. / За заг. ред. В.І. Лугового, В.М. Князева. — К., 2002. — С. 99-100; Шляхи вдосконалення етики державних службовців: Матер. наук.-пр. конф., м. Київ, 30 листопада 2002 року / За заг. ред. М.І. Рудакевич. — К.: УАДУ, Америк. Ради з міжнар. освіти: ACTR / ACCELS, 2002. — 100 с.



не проводиться. Метою даної статті є аналіз ролі морального спілкування у формуванні етичної поведінки державних службовців. У якості теоретико-методологічної бази в дослідженні проблеми використано теорії соціальної поведінки і соціальних відносин, психологію ділового спілкування, які розкривають механізми поведінки людини, формування її суб'єктних якостей тощо (Л. Виготський, Дж. Дьюї, А. Макаренко, В. М'ясищев, Т. Парсонс та ін.)<sup>3</sup>.

Філософи і психологи одностайні в тому, що спілкування, виконуючи функції соціальної перцепції, комунікації та інтерактивної взаємодії, забезпечує взаємовплив партнерів, формує спільність думок, сприяє досягненню взаєморозуміння, передачі та засвоєнню стилю поведінки, зумовлює виникнення довіри, згуртованості, солідарності тощо. Українські етики Т. Аболіна, В. Єфіменко, О. Лінчук, І. Лосев, О. Фортова, Є. Шинкаренко та ін. значимість спілкування у формуванні моральних відносин пов'язують із його роллю в досягненні гармонії у стосунках на основі ціннісного ставлення до іншої людини. "Ідеал морального спілкування, — зазначають вони, — має пріоритет порівняно з рештою цінностей, бо є найвищим, граничним рівнем єднання, практичним вираженням творчо досягнутої гармонії у відносинах людини з іншими людьми"<sup>4</sup>. Механізм процесу спілкування, продуктом якого є моральна цінність взаємин, розкриває соціальна психологія.

У соціальній психології спілкування представляється як процес соціально-психологічної взаємодії суб'єктів. Це — складне, багатопланове становлення контактів між людьми, яке породжується потребами в спільній діяльності і включає в себе сприйняття та розуміння іншої людини, обмін інформацією й інтерактивну взаємодію партнерів, спрямовану на вироблення єдиної цілі, стратегії і тактики співпраці. Воно характеризує шлях однієї людини до іншої (і через неї до себе), наслідком якого є встановлення довіри і "взаєморозуміння". Тому сучасні теорії організаційної поведінки і організаційного розвитку ґрунтуються на закономірностях процесу спілкування, розглядаючи "інтерактивні" комунікації як природну форму міжособистісної взаємодії. Вони дозволяють гуманізувати процеси формального управління організацією, забезпечують ефективну координацію функціональних обов'язків працівників, обмін інформацією, колективне вирішення практичних проблем і конфліктів за рахунок спільних особистісних орієнтацій<sup>5</sup>.

У спілкуванні кожен суб'єкт виступає як цілісна особистість у єдності інтелектуальної, емоційно-почуттєвої, вольової та моральної сфер. Виявляючи себе, партнери прагнуть сприйняти всі прояви іншого, щоб зрозуміти один одного, обмінятися актуальною інформацією і досвідом, почуттями і переживаннями для забезпечення ефективної співпраці. Спілкування залежить від моральної сприйнятливості людини, що характеризується вмінням орієнтуватися в сенсі людських відносин, миттєво реагувати на партнера, його потреби. Це означає, що спілкування, з одного боку, потребує здатності державного службовця "чути і відчувати" людину в іншому і, рефлексуючи, зрозуміти особистість іншого, його ситуацію, потреби й інтереси, його заклик та відреагувати на нього. З іншого боку, моральне спілкування вимагає здатності й психологічної готовності державного службовця до відкритості, вияву бажання і волі до спілкування з іншим. У цьому проявляється здатність до співучасті, яка продукує моральну цінність відносин довіри. Схематично цей процес зображений на рис. 1.

У кожному з аспектів процесу спілкування реалізуються якості людини як морального суб'єкта. В елементі *повідомлення*, який умовно можна назвати *інформаційно-організаційним*, виявляється ступінь інтелектуальної сприйнятливості і реагування. Він характеризує здатність суб'єкта висловити власну мету і зрозуміти цілі, хід мислення партнера та відповідно реагувати.

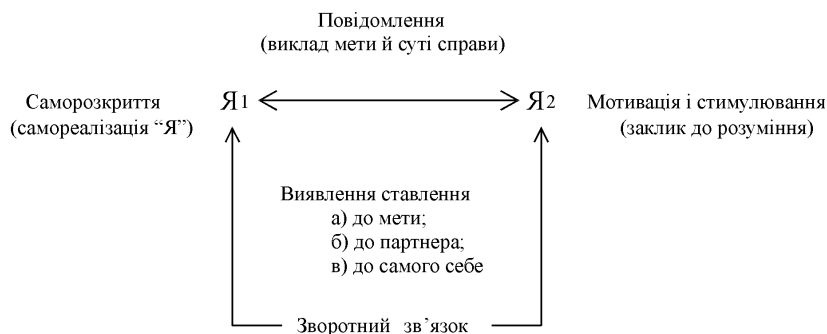
<sup>3</sup> М'ясищев В.Н. Социальная психология и психология отношений // Проблемы общей психологии. — М., 1965. — 98 с.; Парсонс Т. Система современных обществ / Пер. с англ., Под ред. М.С. Ковалевой. — М., 1998. — 270 с.

<sup>4</sup> Етика / Т.Г. Аболіна, В.В. Єфіменко, О.М. Лінчук та ін. — К., 1992. — С. 84.

<sup>5</sup> Лютень Ф. Организационное поведение: Пер. с англ., 7-е изд. — М.: ИНФРА-М, 1999. — С. 490-493.



Ставлення характеризує емоційну чутливість морального суб'єкта. Воно виявляє почуттєву реакцію на партнера, його мету та предмет взаємодії. *Мотиваційно-стимулюючий* елемент відображає ступінь морально-вольової активності суб'єкта — вияв власних мотивів і розуміння цінностей, мотивів і цілей партнера. Він характеризує здатність морального суб'єкта зрозуміти заклик партнера до спільної дії, співчуття тощо і відповідно реагувати. *Самопрезентація власного "Я"* вказує на те, що моральне спілкування неможливе без відкритості партнерів у спілкуванні, їх здатності до самовияву внутрішнього світу, що забезпечує встановлення довіри і взаєморозуміння.



**Рис. 1. Демонстраційна модель етичного спілкування**

Ефективність морального спілкування забезпечується здатністю партнерів до здійснення “зворотного зв’язку” — сприймання і розуміння поведінкової реакції (вербальних і невербальних сигналів) один одного, до моральної суб’єктності, відповідного (співпричетного) реагування в наступному акті процесу спілкування. Зворотний зв’язок у моральному спілкуванні ґрунтується на ширій відкритості — здатності до прийняття у свій внутрішній світ цінностей і смислів іншої особистості та відповідної перебудови власної суб’єктивності. У професійній діяльності державних службовців, коли вони ототожнюють себе зі своєю службовою функцією, соціальною роллю, виникає загроза дегуманізації спілкування. Людина-функціонер є “частковою людиною” (Є. Фромм), персоніфікацією окремої функції.

Моральні виміри спілкування можна поділити на дві складові: сутнісно-моральні (власне моральні виміри) та етичні норми спілкування як регулятори взаємин. До власне моральних вимірів людського спілкування належать повага гідності, співчуття і любов, толерантність. Етичними нормами спілкування є моральний принцип “взаємності”, рівність, справедливість, відповідальність. У етичній літературі наводиться велика кількість моральних ознак етичного спілкування. Коротко обґрунтуємо вказані вище засади, оскільки вони є основою гуманізму.

Природно, що продуктивне спілкування можливе лише тоді, коли партнери здатні до співіснування в єдиному просторі (фізичному, моральному, інтелектуальному). Толерантність характеризує готовність сприймати “іншого” таким, яким він є: визнавати його право сповідувати ті чи інші цінності, мислити, відчувати, діяти по-своєму. Моральний сенс толерантності полягає в тому, що вона принципово заперечує насилля (примус) як засіб впливу на свідомість, волю чи почуття іншої людини. Більшість дослідників, починаючи від Дж. Локка (“Листи про толерантність”, 1688 р.) і до наших днів, в основному доходять єдиної думки щодо розуміння призначення цієї норми: забезпечити людям можливість жити разом, навіть за відсутності високих моральних відносин (поваги, співчуття, любові). Моральна цінність толерантності полягає в утвердженні межі відносин, яку вона встановлює, — повага гідності людини, безумовне визнання її прав і свобод.

Разом із тим, справжній людський сенс спілкування проявляється тоді, коли партнер постає як суб’єкт. Люди стають відкритими не лише тоді, коли ми їх любимо або шануємо, а й коли ставимося до них “по-людськи” — намагаючись зрозуміти їх мотиви і почуття. Таке моральне



самовизначення і самоствердження у відносинах з іншим і є толерантністю, яка виявляється у взаємній відкритості партнерів, уможливує розуміння один одного і взаємну довіру.

“Повага” за своєю моральною суттю у поведінковій практиці реалізує визнання партнерами людської гідності один одного — іншості іншого, його індивідуальної неповторності як самодостатньої цінності. Засобами практичного втілення “поваги” виступають толерантність, довіра, доброзичливість, чуйність, визнання тощо. “Повага” співвідноситься з поняттями “чесні” й “пошани”. Якщо гідність властива людині як самоцінності, то честь характеризує моральну оцінку й самооцінку її чеснот і здобутків як носія конкретного соціального стану, а пошана відображає визнання особистісних чеснот. Принциповою вимогою етики спілкування є моральний обов’язок самоповаги його суб’єктів. Без самоповаги особистість як моральний суб’єкт не існує. Це шлях, через який кожна людина утверджує в собі людину; він зумовлює у спільноті повноцінні моральні відносини.

Досконалий тип гуманістичного спілкування (“глибинне спілкування”, як його називав Г.С. Батіщев) характеризується відносинами “любви” — “діяльної любви” (Л. Толстой). Вони характеризуються як загальна злагода й взаємне добротворення, взаємна терпимість і терпеливість, взаємна відповідальність партнерів тощо. Найглибше ця моральна чеснота осмислена у християнському “Гімні про Любов”:

*Любов довго терпить, любов милосердствує, не заздрить, любов не величається, не підноситься, не поводитья нечемно, не шукає тільки свого, не рветься до гніву, не думає лихого, не радіє з неправди, але тішиться правдою, Усе зносить, вірить у все, сподівається всього, усе терпить! Ніколи любов не перестає!<sup>6</sup>*

Єдність названих моральних чеснот розкриває гуманістичний чинник спілкування, який полягає в тому, що спілкування людей немислиме без взаємної довіри, взаємного визнання моральної свободи й автономності, унікальності один одного. Таке спілкування є наслідком рис характеру, які визначають моральну поведінку особистості: екстраверсія, схильність до співпраці, чесність, добросовісність, емоційна стійкість, сприйнятливості до набуття нового досвіду тощо.

Не менш важливим аспектом цінності спілкування є його включеність у спільну діяльність партнерів. Як специфічне суб’єкт-суб’єктне відношення і взаємодія, об’єктом якого є предмет взаємодії, спілкування має особливий морально-практичний сенс. Його значення проявляється у формуванні не лише індивідуального, а й групового, колективного суб’єкта діяльності — “спілки”, “спільноти”. Взаєморозуміння, яке досягається в процесі морального спілкування, є наслідком спільності почуттів, настроїв, поглядів і цінностей, а з узгоджених дій виникає згуртованість і солідарність. Вони характеризують ціннісно-орієнтаційну єдність, “неформальну організацію” і моральний клімат колективу. Таке розуміння спілкування як сфери реалізації людської моральності особливо важливе з точки зору комунікацій в організації, які забезпечують, з одного боку, канали руху ділової інформації, а з іншого, — потребу в аффіліації. Тому, хоч поняття “спілкування” і “комунікація” часто вживають як синоніми, з погляду їх морально-етичного змісту — вони істотно різняться.

Перша відмінність полягає в тому, що комунікація у вузькому розумінні є процесом суто інформаційного обміну, а спілкування, як ми показали, цілісно-людська взаємодія, в якій передача інформації є лише однією з функцій. Друга відмінність випливає з першої: комунікація як передача інформації в принципі має односпрямований характер і навіть при здійсненні вимоги “зворотного зв’язку”, вона не означає суб’єкт-суб’єктної взаємодії. Суб’єкт — передавач інформації — має на меті інформаційний вплив на об’єкт — приймача інформації — тобто йдеться про суб’єкт-об’єктну взаємодію. Що стосується спілкування, то суб’єкт-суб’єктна спрямованість передачі інформації вказує на те, що вона циркулює між партнерами, забезпечуючи пошук спільної позиції на засадах єдиних цінностей. І, нарешті, комунікація має імперсональний характер — стосується адресата або

<sup>6</sup> Гімн про Любов: Любов над усе! Перше послання Ап. Павла до Коринтян: 13:1-13. // Новий Завіт (Новий переклад). — Мн., 1990. — С. 193-194.



адресатів, які перебувають у певній ситуації. Спілкування відбувається між реальними партнерами, кожен із яких є індивідуальністю. Завдяки цьому спілкування здатне об'єднувати людей у єдиний колектив. Саме таке спілкування Карл Ясперс називав "екзистенціальною комунікацією".

Людинотворчий (моральнотворчий) аспект спілкування покладений в основу дискурсивної етики як принцип "ідеальної комунікативної спільноти". Як контролююча інстанція він покликаний забезпечити партнерам умови злагоди й осмисленості при обговоренні й прийнятті моральних норм. Процедура спілкування у формі "етичного дискурсу" характеризує його учасників як рівноправних і вільних від жодного примусу, крім "невимушеного примусу кращого аргумента" (Ю. Габермас). Вона стала ефективною формою обґрунтування стандартів відносин у політичному та діловому житті країн розвиненої демократії, Європейського Союзу<sup>7</sup>.

Спілкування у професійній поведінці державних службовців функціонує в двох проявах: як окремий вид діяльності і як засіб діяльності. Як вид активності воно є самостійною формою професійної етичної поведінки, зумовленої її цілями. Як засіб спільної діяльності, спілкування виконує функцію морально-етичного тла взаємодії, яке забезпечує взаєморозуміння і створює моральний клімат довіри у спільній діяльності.

Ще одним типом спілкування, який відіграє надзвичайно важливу роль у формуванні професійної етики, але не виявляється в зовнішній поведінці, є "внутрішнє спілкування". Воно має форму "Я" - "Я" спілкування і здійснюється з метою самоаналізу, рефлексії і саморефлексії поглядів, думок, вчинків і відносин. Значимість внутрішнього спілкування полягає у формуванні моральної самосвідомості та функціонуванні совісті як механізму самоконтролю поведінки. Саме тому професійну етику державних службовців можна визначити як рефлексію поведінкової практики з погляду морального критерію. Підсумовуючи, виділимо основні критерії етики професійного спілкування державного службовця, які характеризують його моральну свідомість і моральний характер відносин. До них належать такі показники: самоповага як основа повноцінного спілкування; імператив поваги гідності іншого як способу утвердження його ціннісного статусу суб'єкта, а не об'єкта в діловому спілкуванні; толерантність як своєрідний фундамент морального спілкування; співчуття як готовність і здатність зосередитися у діловому спілкуванні на інтересах і потребах партнера; відкритість і прозорість як вияв моральної свободи в службовій діяльності; спільна відповідальність і солідарність; знання норм і правил ділового спілкування; культура морального висловлювання й обговорення моральних проблем (моральний дискурс); етикет ділового спілкування (ввічливість, тактовність, щирість, делкатність тощо).

Отже, спілкування як міжособистісна морально-психологічна взаємодія державних службовців відіграє визначальну роль у формуванні професійної етики, оскільки його продуктом є моральні відносини, в системі яких формується моральна свідомість, досвід морального спілкування і етичної поведінки. Суб'єкт-суб'єктний характер морального спілкування сприяє формуванню спільності на основі ціннісно-орієнтаційної єдності, яка регулює колективну взаємодію. У професійній поведінці державних службовців спілкування функціонує і як вид, і як засіб діяльності, і як внутрішнє спілкування, яке забезпечує функціонування совісті у якості механізму самоконтролю поведінки.

Проведений аналіз показав важливу суспільну і особистісну роль спілкування у формуванні професійної етики державних службовців. Це зумовлює потребу в подальшому всебічному дослідженні професійного спілкування науковцями різних галузей знань. Перспективними напрямками досліджень слід вважати аналіз кожного із його сутнісних проявів — як окремий вид професійної діяльності, як засіб діяльності і як внутрішнє спілкування.

*Стаття рекомендована до друку кафедрою управління освітою Національної академії державного управління при Президентові України (протокол № 8 від 17 квітня 2006 року)*

<sup>7</sup> Ермоленко А.М. Комунікативна практична філософія: Підруч. — К.: Лібра, 1999. — 488 с.