

УДК 159.9:35.08

Особливості професійного спілкування державних службовців

Улунова Г.Є.

У статті на основі сучасних психолого-педагогічних досліджень та розробок науковців у сфері державного управління аналізуються такі особливості професійного спілкування державних службовців, як наявність двох сфер професійного спілкування (внутрішньоорганізаційної та позаорганізаційної); використання специфічних форм професійного спілкування (бесіди, публічні виступи, ділові наради, переговори, телефонні розмови тощо); певні особливості мовної культури (зокрема, використання державної мови).

Ключові слова: професійне спілкування, сфери професійного спілкування, форми професійного спілкування, мовна культура.

В статье на основе современных психолого-педагогических исследований и разработок учёных в сфере государственного управления анализируются такие особенности профессионального общения государственных служащих, как наличие двух сфер профессионального общения (внутриорганизационной и внеорганизационной); использование специфических форм профессионального общения (беседы, публичные выступления, деловые совещания, переговоры, телефонные разговоры и т.д.); определенные особенности культуры речи (в частности, использование государственного языка).

Ключевые слова: профессиональное общение, сферы профессионального общения, формы профессионального общения, культура речи.

This article is based on the modern psychological and educational studies and scientific research in the field of public administration, it analyses such features of the civil servants' professional communication as presence of two professional communication areas (intra- and extra-organizational); using of specific professional communication forms (conversation, public speaking, business meetings, negotiations, phone calls, etc.), certain features of language culture (in particular, the use of the state language).

Key words: professional communication, the sphere of professional communication, forms of professional communication, language culture.

Постановка проблеми. Професія «державний службовець» належить до комунікативних професій. Як показують дослідження, понад 50% робочого часу у державних службовців припадає на комунікацію. За іншими даними, різними формами спілкування чиновники зайняті 75% свого часу. Через канал державної служби вивчається громадська думка, ставлення громадян до різних державних актів, реалізується політика держави, враховуються місцеві, регіональні особливості при її проведенні тощо. Цим зумовлюється провідне значення високих кількісних та якісних показників культури професійного спілкування у професійній діяльності державних службовців. Дане положення знайшло своє підтвердження й на законодавчому рівні. Так, у статті 5 Закону України «Про державну службу» підкреслюється, що державний службовець повинен шанобливо ставитися до громадян, керівників і співробітників, дотримуватися високої культури спілкування. У свою чергу, визначення специфіки культури професійного спілкування державних службовців потребує аналізу особливостей професійного спілкування державних службовців.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми. Усі роботи, присвячені даній проблематиці, можна умовно поділити на дві групи. До першої належать роботи Н.В. Анпілогової, С.П. Бочарової, Ю.П. Березуцької, Т.І. Власової, Г. Гутборда, Г.В. Данченко, Д.Б. Ельконіна, Е.Ф. Зеєра, В.П. Зінченко, Є.О. Климова, М.О. Лазарева, Б.Ф. Ломова, С.Д. Максименка, А.К. Маркової, В.О. Моляка, І.П. Радомського, Л.Д. Столяренко, Г.А. Суворової, В.П. Третьякова, Г.А. Цукерман, В.Д. Шадрікова та інших, в яких знайшли відображення психологічні аспекти професійного та ділового спілкування.

До другої групи належать роботи, присвячені особливостям професійної діяльності державних службовців. Це дослідження В.М. Герасимова, А.О. Деркача, В.Г. Зазикіна, Л.І. Кагаєвої, Є.О. Климова, Р.Л. Кричевського, Н.В. Кузьминої, Л.Г. Лаптева, А.К. Маркової, В.Г. Михайловського, О.Ю. Панасюка, І.Н. Семенова, С.І. С'єдіна, Ю.В. Синягіна, С.Ю. Степанова, Є.О. Суислової, А.П. Федоркіної, Є.А. Яблокової та ін. Разом з тим, досі бракує досліджень, присвячених особливостям професійного спілкування державних службовців як аспекту їх професійної діяльності, що і стало метою даної статті.

Виклад основного матеріалу дослідження. О.М. Льогочкиною виокремлено умови ділової комунікації, взагалі, певна частина яких розповсюджена О.А. Давидовою на професійне спілкування державних службовців, зокрема: 1) обов'язковість контактів всіх учасників спілкування, незалежно від симпатій-антипатій; 2) предметно-цільовий зміст комунікації; 3) дотримання формально-рольових принципів взаємодії з урахуванням посадових ролей, прав, функцій, обов'язків, дотримуючись ділового етикету і культури ділового спілкування; 4) комунікативний контроль учасників взаємодії; 5) взаємозалежність всіх учасників ділової комунікації в досягненні кінцевого результату і при реалізації особистих цілей; 6) ситуативні обмеження, тобто врахування ситуації ділового спілкування при виборі адекватних комунікативних засобів; 7) емоційні обмеження, тобто прояв емоційної саморегуляції незалежно від ступеня напруженості ділової ситуації, демонстрація емоційної культури.

Хоча О.А. Давидова означені особливості професійного спілкування розповсюджує і на професійне спілкування державних службовців, на нашу думку, існує ряд характеристик, специфічних саме для професійного спілкування державних службовців:

- наявність двох сфер професійного спілкування: внутрішньоорганізаційної та позаорганізаційної;
- використання специфічних форм спілкування;
- певні (у тому числі і на законодавчому рівні) особливості мовної культури (зокрема, використання державної мови).

Розглянемо зазначені особливості докладніше. Інформаційно-комунікаційними функціями державної служби зумовлюється така специфічна характеристика професійного спілкування державних службовців, як наявність в ньому декількох сфер:

- внутрішньоорганізаційної: 1) спілкування з керівництвом; 2) спілкування зі співробітниками, рівними за професійним статусом;
- позаорганізаційної: спілкування зі споживачами державних послуг.

Внутрішньоорганізаційні комунікації підрозділяються на вертикальні і горизонтальні. Вертикальні комунікації являють собою обмін інформацією між ієрархічними рівнями організації, а горизонтальні – обмін в межах паритетних ієрархічних рівнів. У свою чергу, вертикальні комунікації також поділяються на два типи: 1) висхідні комунікації; 2) низхідні комунікації.

Висхідні комунікації являють собою систему каналів руху «знизу вгору» інформації, яка може бути різною за своїм функціональним призначенням. Ця сфера спілкування вважається достатньо проблематичною, оскільки керівником сприймається лише 10% інформації, що надходить від підлеглих. Це, насамперед, пояснюється відмінностями співрозмовників у статусі, що здійснює значний фільтруючий вплив на спілкування. Здебільшого, пропозиція, ініціатором якої є підлеглий, сприймається і розглядається не так уважно та серйозно, як та, що походить від керівника. Головна причина такого ігнорування, на думку науковців, полягає у психологічній незрілості державних службовців керівного рівня, які, насолоджуючись своїм статусом, будь-які пропозиції з боку підлеглих розглядають як сумнівні у їх компетентності та посягання на місце керівника.

До того ж спілкування знизу вгору утруднюється через бажання підлеглих здобути прихильність керівника. Саме тому у більшості керівників складається абсолютно нереальне уявлення про психологічні особливості підлеглих.

Низхідні комунікації найчастіше є основною формою, в якій керівник реалізує свої управлінські дії. Керівник авторитарного типу в своєму арсеналі має переважно: розпорядження, накази, директиви, команди, вказівки тощо. Керівник же демократичного типу застосовує переважно аргументацію, установки, рекомендації і т.п., що, на думку П.П. Шляхтун, більше відповідає вимогам сучасного розвитку суспільства.

Дослідження низхідних комунікацій показали, що лише 20-25% інформації, яка виходить від керівника-управлінця, досягає службовців-виконавців і правильно ними розуміється, а керівник середньої ланки, покидаючи кабінет керівника установи, виносить не більше 30-40% інформації.

Порівняльний аналіз частоти конфліктів, проведений Д.Л. Мойсеевим, показує, що найбільш часто в умовах державної служби виникають конфлікти «по вертикалі» (у відносинах «керівник-підлеглий»). На думку О.В. Селезневої, це є результатом формування на рівні професійного менталітету у державних службовців-керівників авторитаризму, комплексу «загрози авторитету», обережності, консерватизму, а в державних службовців-виконавців байдужості, загальмованої ініціативи, приховування справжніх мотивів поведінки, прагнення не висловлювати свою думку тощо.

Горизонтальні комунікації державних службовців також різноманітні: 1) комунікації між паритетними підрозділами (групами) організації (вони виникають внаслідок необхідності координації їх роботи і служать цим цілям); 2) комунікації між паритетними керівниками підрозділів всередині організації (наприклад, між керівниками середньої, нижчої ланок управління); 3) комунікації між виконавцями, які мають найбільші кількісні показники серед усіх комунікативних обмінів в організації. І хоча, за різними даними, ефективність спілкування на горизонтальному рівні професійних відносин досягає майже 90%, адже люди, які працюють на одному рівні управління, добре розуміють характер праці своїх колег, знають їхні проблеми, проте, саме тут виникають численні і суперечливі соціально-психологічні феномени, наприклад, міжособистісні конфлікти.

Водночас, для усіх різновидів горизонтальних комунікацій надзвичайно важливим є встановлення довіри між співробітниками, що, за Н.Р. Нижник, «дозволяє кожному працівнику бути переконаним у достовірності та точності інформації, яку він отримує, вірити у те, що його шанують як особистість та поважають за його внесок у спільну справу» [3, с. 14].

Вертикальні і горизонтальні комунікації мають визначальне значення для функціонування організації. Зазвичай, прийнято вважати, що вертикальні комунікації є більш значимими, оскільки вони реалізують головний принцип побудови організації – ієрархічний. Р. Клімонтовськи справедливо вважає, що «кривозною системою» організації виступає її здатність переносити інформацію знизу вгору і зверху вниз. Проте, вертикальні комунікації повинні супроводжуватись якомога більшою кількістю контактів-розгалужень на горизонтальному рівні, чого вимагає координаційний принцип. Лише через поєднання цих двох принципів і відповідно типів забезпечується комунікативна функція в цілому. Це поєднання створює свого роду «каркас» всієї комунікативної мережі.

Позаорганізаційна сфера професійного спілкування державних службовців пов'язана зі спілкуванням державних службовців зі споживачами державних послуг. Держслужба – це та сфера діяльності, де стикаються держава і громадянин. При виконанні функціональних обов'язків державний службовець постійно спілкується з громадянами, керівниками різних установ, підприємств та організацій.

При цьому, за даними Н.Р. Нижник, лише 37,3% державних службовців вважають, що володіють вмінням розмовляти з відвідувачами на високому рівні. На практиці ця цифра може стати ще меншою, адже, за О.Ю. Акимовою, однією з особливостей державної служби є наявність діалектичних протиріч між результатами праці державних службовців та громадської формою їх оцінки. Наслідком такого роду протиріч, безумовно, виступають негативний емоційний фон і конфліктність як типова середа позаорганізаційного професійного спілкування державних. Але якщо питання культури відвідувачів державних установ відносяться насамперед до їх особистісної сфери, то навички ефективного ділового спілкування, конструктивного вирішення конфліктів представників державної служби – питання їх культури професійного спілкування.

Наступна особливість професійного спілкування державних службовців пов'язана з використанням специфічних форм спілкування. За О.А. Давидовою, до числа найважливіших форм професійного спілкування на державній службі відносять: ділову бесіду, дискусію, публічний виступ, нараду. В.Г. Ігнатов виокремлює наступні форми усного ділового спілкування, що одержали широке поширення в діяльності державних службовців: бесіда, переговори, нарада, телефонна розмова, інтерв'ю. Розглянемо означені форми професійного спілкування державних службовців детальніше.

В залежності від конкретних мети та предметного змісту виокремлюються різні види професійних бесід державних службовців. На державній службі у внутрішньоорганізаційній сфері спілкування використовуються практично всі види ділових розмов, виділені і описані в науковій літературі: 1) кадрові (співбесіди при прийомі на роботу; розмова при звільненні з роботи, коли працівник сам приймає рішення про звільнення або керівництво вирішує звільнити свого працівника; бесіда у зв'язку зі зміною посади державного службовця тощо); 2) дисциплінарні (пов'язані з порушенням трудової дисципліни, правил внутрішнього розпорядку, ухиленням від службових обов'язків, несвоєчасним або недбалим виконанням завдань і т.п.); 3) організаційні (обговорюється технологія виконання того чи іншого завдання, аналізуються отримані результати, висловлюються критичні міркування з приводу вирішення поставлених завдань тощо); 4) творчі (виробляється загальна концепція роботи організації, обговорюються принципи виконання різних програм, проектів, завдань і т.п.); 5) проблемні (викликані необхідністю вирішення різних конфліктних ситуацій, що виникають в установі тощо).

Особливої значущості у зовнішньоорганізаційній сфері спілкування чиновника набувають бесіди з відвідувачами. В державні установи люди звертаються зі своїми потребами, проблемами, скаргами, проханнями, новими ідеями і планами. Проблеми населення і окремої людини – це, по суті, проблеми держави, а, отже, розв'язуючи ці проблеми, державний службовець служить своїм громадянам.

При всій важливості бесіди як форми спілкування у професійній діяльності державних службовців, за Н.Р. Нижник, лише 24% державних службовців мають високий рівень розвитку вміння прислухатися до думки співробітників. В.М. Сороко відзначає наступні негативні ознаки ділових бесід, поширені серед державних службовців: 1) не слухає співрозмовника, який йому неприємний або не подобається; 2) не слухає співрозмовника, тому що заклопотаний чимось іншим; 3) нетерпляче перебиває, «сигналізує», що пора «закінчувати»; 4) слухає тільки те, що хоче почути; 5) не бажає слухати, коли його критикують; 6) не стільки сприймає і обмірковує те, що говорить співрозмовник, скільки вишукує заперечення, контраргументи; 7) схильний імпульсивно роздавати оцінки, виносити вироки; 8) завжди хоче бути розумнішим за співрозмовника і замість того, щоб зрозуміти його, більше заклопотаний тим, як виправити його думку.

Державні службовці як публічні особи значно частіше, ніж представники інших професійних груп, як у внутрішньоорганізаційній сфері спілкування, так і у зовнішньоорганізаційній сфері спілкування мають у якості реципієнтів дуже великі аудиторії. Це зумовлює потребу опанування державними службовцями певними специфічними формами публічних виступів: 1) виступом перед мікрофоном; 2) виступом перед відеокамерою; 3) виступом в радіо- та телестудії.

У нашому навчально-методичному посібнику «Психологія публічного виступу державних службовців» розглядається алгоритм реалізації завдань різних етапів публічного виступу; аналізуються специфічні для державних службовців публічні виступи перед мікрофоном, відеокамерою, у радіо- та телестудії [5].

Ділова нарада як форма професійного спілкування державних службовців займає проміжне місце серед особистих бесід і публічних виступів. Ділові наради державних службовців в залежності від цілей і предметного змісту поділяються на: 1) проблемні (проводяться в невеликому колі вузьких фахівців або компетентних осіб для того, щоб знайти оптимальне управлінське вирішення питань, що виносяться на обговорення); 2) інструктивні (організуються безпосередньо управлінською ланкою з метою доведення до працюючих загальних завдань, передачі розпоряджень, необхідних відомостей з управлінської вертикалі або горизонталі, в залежності від рівня виконавців); 3) оперативні (скликаються для отримання інформації про поточний стан справ за схемою вертикального розподілу інформації).

Необхідність розвитку в державних службовців вмінь проведення нарад доведено дослідженням Н.Р. Нижник, результати якого засвідчують, що лише 35% державних службовців вважають, що володіють вмінням проводити наради на високому рівні.

Переговори як форма професійного спілкування державних службовців – процес, в ході якого динамізуються протилежні спочатку позиції опонентів у напрямку досягнення угоди. Успіх ділових переговорів безпосередньо залежить від уміння знайти спільні інтереси та цілі, вислухати іншу сторону і знайти шляхи реалізації спільних інтересів та цілей. Чим нижче вміння вести ділові переговори, тим

частіше людина використовує стратегію уникнення, тобто взагалі ухиляється від переговорів, що, природно, призводить до комунікативної невдачі. Враховуючи, що вміння вести ділові переговори є найважливішим з комунікативних умінь і безпосередньо пов'язане з рівнем культури професійного спілкування, О.Ю. Акімова робить висновок, що використання стратегії співробітництва є ознакою високого рівня комунікативної компетентності, а стратегії уникнення – ознакою її низького рівня.

Окремою формою комунікації державних службовців є телефонна розмова. Помилковою є поширена думка, що телефонна комунікація – найпростіша в діловому спілкуванні. За Н.Р. Нижник, лише 31,2% державних службовців вважають, що володіють вмінням вести службові переговори по телефону на високому рівні. Виникнення складнощів у спілкуванні, що відбувається по телефону, пов'язано зі специфікою телефонної комунікації, а саме: 1) винятково акустичним і майже повністю вербальним характером телефонної комунікації; 2) просторовими особливостями; 3) часовими особливостями; 4) анонімністю; 5) можливістю перервати контакт тощо.

У нашому навчально-методичному посібнику «Професійний етикет державних службовців» детально проаналізовано особливості професійної комунікації державних службовців по телефону [4].

Особливі вимоги до мовної культури – ще одна специфічна характеристика професійного спілкування державних службовців.

У роботі О.В. Шаповалової підкреслюється значущість у професійній діяльності державних службовців мовної компетенції. Зокрема, авторка пише: «Формування і розвиток мовної компетенції державних службовців сприяє досягненню вищого рівня професіоналізму і позитивно відбивається не тільки на службовій кар'єрі менеджера, але і на ступені довіри населення до органів державної влади» [6, с. 115]. Ширшим за поняття «мовна компетенція» є поняття «культура мови». Л.С. Вечір підкреслює: «Постійна турбота про вдосконалення мови – важлива частина загальної культури державного чиновника» [1, с. 103].

Культура мови містить три компоненти: нормативний, етичний комунікативний. Мовна норма – сукупність мовних засобів, що відповідають системі мови й сприймаються її носіями як зразок суспільного спілкування у певний період розвитку мови і суспільства. Розрізняють орфоепічні, орфографічні, словотворні, лексичні, фразеологічні, граматичні та стилістичні норми. Звісно, усі мовні норми, крім останньої, є загальними для всіх носіїв даної мови. Що стосується стилістичних норм, то в усному мовленні державного службовця можуть бути представлені всі функціональні стилі мови: елементи офіційно-ділового, публіцистичного, наукового стилів, розмовної та художньо-літературної мови, змішання стилів. Це пов'язано з тим, що державний службовець вирішує організаційні, вузькоспеціальні питання, спілкується з колегами, відвідувачами, виступає на нарадах, в засобах масової інформації тощо. За М.М. Пановою, культура мови державного службовця полягає в неускладненому переході від одного стилю до другого в залежності від умов і цілей спілкування.

М.М. Панова підкреслює, що для державного службовця як представника держави, від імені якої він виконує свої посадові обов'язки, культура мови – це досконале володіння державною мовою країни. Згідно з частиною першою статті 10 Конституції України державною мовою в Україні є українська мова. Отже, державний службовець повинен досконало володіти українською мовою. Крім того, Закон України «Про засади державної мовної політики» 5029-VI встановлює офіційне використання регіональних мов у роботі місцевих органів державної влади при проживанні мінімум 10% носіїв на територіях, на яких поширена ця мова.

Етичний аспект культури мови передбачає знання та застосування мовного етикету, під яким розуміється система стійких формул спілкування (вирази вітання, прохання, подяки, питання, поздоровлення, форми звертання, звернення на «ти» чи «ви», вибір повного або скороченого імені й т.п.).

Мовний етикет на державній службі визначається, як «система стійких формул спілкування, передбачених суспільством як правила мовленнєвої поведінки для встановлення мовного контакту співрозмовників, підтримки спілкування в обраній тональності відповідно їх соціальних ролей і позицій щодо один одного, взаємним ставленням в офіційній і неофіційній обстановці» [2, с. 22-23]. Мовний етикет державних службовців відповідає прагматичним принципам спілкування – принципу співпраці і принципу ввічливості.

У нашому навчально-методичному посібнику «Професійний етикет державних службовців» детально проаналізовано етикет вербального та невербального спілкування державних службовців [4].

Основа комунікативного аспекту культури мови державних службовців – вміння відбирати і вживати мовні засоби в процесі мовного спілкування. За А. Едличкою, для комунікативної норми визначальним є ставлення до процесу комунікації. Дана норма маніфестується не тільки мовними елементами, але і компонентами немовними, обумовлена ситуативними факторами і обставинами. Так, на вибір мовних засобів державними службовцями впливатимуть: зовнішні обставини, професійно-статусні та вікові особливості співрозмовників, стресовість ситуації тощо.

О.В. Шаповалова вважає, що мовна компетенція державного службовця, в основі якої лежить майстерність ефективної доцільної та гармонійної мови, сприяє становленню сильної мовної особистості демократичного типу, відмінними рисами якої є: 1) прагнення до двосторонніх суб'єкт-суб'єктних відносин з адресатом, відмова від авторитарного стилю мовної поведінки, який відрізняє суб'єкт-об'єктні відносини; 2) прагнення до досягнення комунікативної згоди, до конструктивного дискурсу, мета якого – ухвалення взаємоприйнятних рішень, спрямованих на загальне благо; 3) прагнення до комунікативного консонансу в результаті діалогу, на основі врахування як загальних психологічних закономірностей

спілкування, так і індивідуальних особливостей конкретного адресата мови.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розробок у даному напрямку. Професія «державний службовець» належить до комунікативних професій. У статті 5 Закону України «Про державну службу» підкреслюється, що державний службовець повинен шанобливо ставитися до громадян, керівників і співробітників, дотримуватися високої культури спілкування. Визначення специфіки культури професійного спілкування державних службовців потребує аналізу особливостей професійного спілкування державних службовців.

Існує ряд характеристик, специфічних виключно для професійного спілкування державних службовців.

По-перше, це наявність двох сфер професійного спілкування: внутрішньоорганізаційної та позаорганізаційної. Внутрішньоорганізаційна сфера **стосується** спілкування державних службовців з іншими державними службовцями (вертикальні та горизонтальні комунікації). Позаорганізаційна сфера професійного спілкування державних службовців пов'язана зі спілкуванням державних службовців зі споживачами державних послуг.

По-друге, це використання специфічних форм спілкування, до числа яких належать: ділова бесіда, публічний виступ, нарада, переговори, телефонна розмова тощо.

По-третє, це певні особливості мовної культури, що містить три компоненти: нормативний (орфографічні, словотворні, лексичні, фразеологічні, граматичні та стилістичні норми), етичний (знання та застосування мовного етикету), комунікативний (вміння відбирати і вживати мовні засоби в процесі мовного спілкування).

Перспективи наших подальших досліджень ми вбачаємо у змістовному аналізі культури професійного спілкування державних службовців на основі особливостей їх професійного спілкування.

#### Література

1. Вечер, Л.С. Деловое общение в государственном аппарате: практикум [Текст] / Л. С. Вечер. – Мн.: Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2009. – 265 с.
2. Давыдова, О.А. Формирование культуры делового общения у будущих государственных служащих [Текст]: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Давыдова Ольга Анатольевна; Волгоградский гос. пед. ун-т. – Волгоград, 2003. – 20 с.
3. Нижник, Н.Р. Ділове спілкування у сфері державного управління [Текст] / Н.Р. Нижник, Л.А. Пашко, В.М. Олуйко. – Хмельницький: Поліграфіст, 2005. – 196 с. – Библиогр.: с. 189-193.
4. Улунова, Г.Є. Професійний етикет державних службовців [Текст]: навчально-методичний посібник / Г.Є. Улунова. – Суми, 2010. – 45 с.
5. Улунова, Г.Є. Психологія публічного виступу державних службовців [Текст]: навчально-методичний посібник / Г.Є. Улунова. – Суми, 2012. – 59 с;
6. Шаповалова, О.В. Формирование речевой компетенции государственного служащего в системе последилового образования [Электронный ресурс] / О.В. Шаповалова // Сборник научных трудов СевКавГТУ. Серия «Гуманитарные науки», вып. №4. – Ставрополь: Северо-Кавказский государственный технический университет, 2006. – С. 113-115.