

Ю. І. Малик,  
аспірант, Національна академія державного управління при Президенті України

# ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ВЛАДИ ЧЕРЕЗ РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

*У статті проаналізовано особливості комунікативної культури державних службовців на сучасному етапі розвитку України та визначено пріоритетні напрями модернізації системи їх підготовки до професійно-мовленнєвої комунікації у контексті формування позитивного іміджу влади.*

*The features of communicative culture of civil servants at the modern stage of development of Ukraine are analyzed in this article. The priority directions of system modernization of their training to professional-vocal communication in the context of positive image forming of power are determined.*

*Ключові слова: державне управління, державні службовці, комунікативна культура, професійно-мовленнєва комунікація, імідж органів державної влади, модернізація.*

*Key words: state administration, civil servants, communicative culture, professional-vocal communication, public authorities' image, modernization.*

## ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ТА ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Одним з основних елементів довіри населення до влади у демократичному суспільстві є позитивний імідж органів державного управління. Значною мірою він залежить від якості нової управлінської еліти, яка повинна складатися з висококваліфікованих фахівців, що володіють високим рівнем комунікативної культури та здатні публічно та професійно спілкуватися з громадянами — користувачами адміністративних послуг.

Зазначені чинники актуалізують проблему покращення комунікативної компетентності працівників органів державної влади та місцевого самоврядування як основи ефективного зв'язку між державою та інституціями громадянського суспільства. При цьому формування позитивного іміджу влади — це передусім формування позитивного іміджу кожного державного службовця зокрема та державної служби загалом. Активізація цих процесів сприятиме подоланню неефективності державної служби як соціального інституту та сповільненню процесів дискредитації державної влади серед громадян. Виходячи з цього, одним з головних завдань, які стоять перед посадовими особами, повинна стати діяльність зі створення позитивного іміджу державної влади в умовах забезпечення публічності їх діяльності.

Актуальність проблеми формування іміджу влади через розвиток комунікативної культури державних службовців також значною мірою обумовлена об'єктив-

ними труднощами впровадження у життя Державної програми формування позитивного міжнародного іміджу України [1], Національної доктрини розвитку освіти в Україні у XXI столітті, Програми розвитку державної служби, численних Законів України, розпоряджень Кабінету Міністрів України (зокрема, "Про деякі питання, пов'язані з виконанням Державної програми підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації фахівців у сфері європейської та євроатлантичної інтеграції України на 2004—2007 роки") та Указів Президента України щодо забезпечення відкритості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування.

## АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ, В ЯКИХ ЗАПОЧАТКОВАНО РОЗВ'ЯЗАННЯ ДАНОЇ ПРОБЛЕМИ

Серед зарубіжних дослідників, які вивчали технології готовності державних службовців до професійно-мовленнєвої комунікації, слід відзначити Корбетта Е., Беккера А., Ларсона Р., Пайка К., Росса Р. тощо.

Проблеми формування комунікативної культури державних службовців з врахуванням української специфіки розглядалися в численних дослідженнях вітчизняних науковців. Зокрема, Почепцов Г. та Драгомирецька Н. вивчали категорії комунікативної діяльності державних службовців; Плотницька І. та Недашківська Т. займалися проблемами мовленнєвого етикету в практиці державної служби; Нижник Н. та Машков О. визначили основні інформаційно-комунікаційні аспекти державного управління; Нинюк М. та Серьогін С. приділили увагу мовним засобам конструювання іміджу держав-

ного службовця; Плотницька І. та Черненко Н. зосередилися на питаннях специфіки граматики текстів державного управління та сучасного стану функціонування української мови в державному управлінні; Мельников О. та Чебикін О. дослідили основні завдання і функції професійно-комунікативної діяльності державних службовців; Бакуменко В., Князєв В., Луговий В., Майборода В., Нижник Н., Оболенський О., Тронь В. та інші проаналізували проблеми підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців.

Що стосується теоретико-методологічних засад формування іміджу влади, то вони розглянуті у численних дослідженнях таких зарубіжних вчених, як Барт Р., Бернейс Е., Вуд Е., Гофман Л., Джи Б., Спіллейн М. тощо.

Серед вітчизняних дослідників, які займалися зазначеною проблематикою, доцільно відзначити Бебика В., Колосовську І., Королька В., Логунову М., Мойсеєва В., Москаленка А., Пахомова Т., Порфімович О., Почепцова Г., Серьогіна С., Слісаренка І., Шепель В., Шпалінського В. та інших.

Разом з тим, проблеми формування комунікативної культури державних службовців у контексті формування позитивного іміджу державної влади не були предметом ґрунтовних та багатоаспектних наукових досліджень.

### НЕВИРІШЕНІ РАНІШЕ ЧАСТИНИ ЗАГАЛЬНОЇ ПРОБЛЕМИ

Формування позитивного іміджу органів державної влади в умовах розвитку суспільства, яке поєднує у собі риси громадянського та інформаційного суспільства, безпосередньо залежить від професійної спроможності державних службовців до професійно-комунікативної діяльності, передусім її професійно-мовленнєвого аспекту. Це пов'язано з тим, що професія державного службовця відноситься до так званих "вербальних" професій, де мова і мовлення є основними інструментами діяльності.

У зв'язку з цим актуалізується проблема модернізації освітньо-професійних програм підвищення кваліфікації державних службовців (у тому числі й вищих керівних кадрів) у напрямі посилення володіння працівниками державних установ різноманітними дискурсивними навичками, техніками ведення діалогу, роботи з різноплановими діловими текстами тощо.

### МЕТА ТА ЗАВДАННЯ СТАТТІ

Метою статті є визначення основних особливостей комунікативної культури державних службовців у контексті формування іміджу влади.

Для досягнення зазначеної мети, необхідно розв'язати наступні дослідницькі завдання:

- проаналізувати особливості комунікативної культури (передусім її професійно-мовленнєвого аспекту) державних службовців в Україні;
- визначити основні змістовні характеристики іміджу органів державної влади;
- запропонувати конкретні механізми та напрями модернізації системи підготовки державних службовців до професійно-мовленнєвої комунікації у контексті формування позитивного іміджу влади.

### ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

У контексті визначення поняття комунікативної культури передусім необхідно чітко визначити такі поняття,

як "культура" та "комунікація". Термін "культура" на початковому етапі тлумачення пов'язувався з уявленнями про дію і тому вживався з певним доповненням, позначаючи завжди культуру якогось явища. Пізніше культуру стали розуміти як "людяність", що виділяє людину з природи, варварського стану" [2, с. 9], тісно пов'язуючи її при цьому з творчою діяльністю людини.

Вдосконалюючись культурно і духовно, індивід, зрештою, відчуває потребу культурного спілкування, що можливо лише за умов досконалого володіння мовою та мовною культурою. Відповідно мова, культура — це все форми символічного буття людини. Відповідно до установки на мислення як сутності людського буття мова підлягає логічному аналізу, який прояснює її зміст. Таким чином, мова виступає засобом мислення та комунікації [2, с. 226]. Остання у свою чергу є обміном думками або інформацією для забезпечення взаєморозуміння.

Що стосується поняття комунікативної культури, то, на думку більшості дослідників, у широкому сенсі — це здатність встановлювати та підтримувати контакти з іншими людьми на основі внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікативної дії в ситуаціях міжособистісного спілкування.

Під професійно-комунікативною діяльністю державних службовців мається на увазі система дій, що спрямовані на вирішення професійних завдань у межах комунікації, що регламентована посадовими інструкціями у сфері державного управління. При цьому основним компонентом професійно-комунікативної діяльності державних службовців є мовленнєва компетенція, тобто уміння адекватно користуватися різними мовними засобами в різноманітних ситуаціях. Це пов'язано з тим, що державний службовець під час виконання своїх безпосередніх обов'язків виступає в різних комунікативних ролях: веде ділове листування, складає законопроекти, проекти постанов, договори та угоди, спілкується з іншими державними службовцями та громадянами різного рівня культури. У зв'язку з цим недотримання та порушення державним службовцем мовних норм може стати причиною непорозуміння, викликати заперечну реакцію у співрозмовника і негативно позначитися на його подальшій кар'єрі [3, с. 3].

У цьому контексті особливого значення набуває необхідність оволодіння державними службовцями техніками ведення діалогу, публічних виступів, різноманітних переговорів, вмінням працювати з текстами соціально-економічного, політичного та культурного характеру, а також психологічними засобами побудови ефективної комунікації в процесі взаємодії з громадянами.

Показово, що професійно-мовленнєві уміння особистості формуються не тільки у предметній діяльності, а й у самому процесі життєдіяльності, самореалізації. Так, А.Й.Капська виділяє два блоки мовленнєвих умінь, які, по суті, відображають їх спрямованість на певний вид професійної діяльності. Кожен з блоків має свій обсяг і зміст мовленнєвих умінь. Саме вони забезпечують оптимальний варіант прояву комунікативності державного службовця [4, с. 46]:

— перший блок мовленнєвих умінь охоплює ті, які забезпечують якісний характер мовлення;

— другий блок включає мовленнєві уміння, які посилюють ефективність комунікативного процесу взагалі.

Для здійснення характеристики і оцінки професійних комунікативних умінь на базі визначених двох блоків А.Й.Капською було розроблено критерії професійних

рівнів готовності до комунікативної дії.

Визначені показники рівнів дозволяють спеціалістові проаналізувати власні уміння, виявити помилки у власному мовленні, а керівникам — оцінити одну із професійних якостей державного службовця і визначити його функції в конкретній організаційній структурі [4, с. 47].

Разом з тим, сьогодні рівень комунікативної культури та комунікативної компетенції державних службовців у контексті професійно-мовленнєвої діяльності залишається вкрай низьким. Культура мовлення державних службовців в основному не відповідає ознакам, що в цілому характеризують висококультурне мовлення (правильність, точність висловленої думки, логічність, лаконічність, чистота мовлення). Це пов'язано з наступними аспектами. По-перше, необхідно враховувати особливості історичного та політичного розвитку України (насильницька русифікація, наслідком якої стало існування в країні явища білінгвізму). По-друге, необхідно звернути увагу на систему підготовки та перепідготовки державних службовців, у якій проблемам професійно-мовленнєвої комунікації приділяється недостатня увага. По-третє, сьогодні у процесі набуття державними службовцями комунікативних навичок переважно використовуються застарілі методики та технології.

Низький рівень комунікативної компетенції державних службовців впливає на формування іміджу органів державного управління. Це пов'язано з тим, що від рівня розвинутості комунікативної компетенції (передусім її професійно-мовленнєвої складової) залежить якість здійснення комунікацій, що у свою чергу впливає на якість виконання різноманітних завдань. Відповідно чим нижчий рівень комунікативної компетенції, тим нижча якість виконання органом державної влади своїх повноважень і тим нижчий рівень довіри громадян до системи влади в країні загалом. Все це актуалізує проблеми впливу комунікативної культури державних службовців на формування позитивного іміджу влади.

Зазначимо, що імідж в цілому — це враження, що справляє організація на громадськість, яке фіксується в свідомості громадян у вигляді емоційно забарвлених думок, образів, суджень, стереотипів. Зміст поняття "імідж" складається з багатьох аспектів, проте головними з них є три, а саме: професіоналізм, компетентність та комунікативна культура.

Сьогодні проблема формування позитивного іміджу інституцій державного управління, на відміну від бізнесу та політики, залишається малодослідженою.

Імідж владної інституції та влади, на думку С.Колоска, загалом складається з восьми складових [5, с. 5—10]:

1. Діловий імідж організації (наскільки вчасно та якісно надаються послуги громадянам).

2. Імідж працівників (стиль життя, суспільний статус, особистісні характеристики).

3. Внутрішній імідж організації (уявлення співробітників про свою організацію, соціально-психологічний клімат в організації).

4. Імідж керівника.

5. Імідж персоналу (фахова компетентність, інформованість з приводу будь-якого проблемного питання, культура спілкування, комунікабельність, соціально-психологічні та соціально-демографічні характеристики співробітників).

6. Візуальний імідж організації (інтер'єр, символіка тощо).

7. Соціальний імідж організації (уявлення громадян

про соціальні цілі та роль організації в соціально-економічних, політичних та культурних процесах на рівні держави, області, міста тощо).

8. Імідж послуги (уявлення громадян стосовно особливих характеристик, якими є ці послуги).

У свою чергу І.Колосовська відносить до візуального іміджу зовнішній вигляд персоналу, а до внутрішнього іміджу — соціально-психологічний клімат в колективі та культуру організації [6, с. 2—6].

У цілому, орган державного управління має позитивний імідж, якщо працює ефективно. При цьому не треба забувати, що система влади — це передусім спільнота людей, які об'єднані спільними інтересами, цінностями та професійними характеристиками. У зв'язку з цим особливого значення набуває комунікативна культура державних службовців (передусім її професійно-мовленнєвий аспект), яку слід розглядати принаймні у двох контекстах: внутрішньому та зовнішньому. У внутрішньому контексті мова йде про взаємини всередині колективу органу державної влади та місцевого самоврядування, що безпосередньо впливає на ефективність його роботи. У зовнішньому контексті на перший план виходять взаємини між представниками влади та громадянами, і саме тут професійно-мовленнєва комунікація набуває особливого значення. Для більшості громадян імідж влади формується під впливом особистого враження від спілкування з державними службовцями. У даному контексті на ефективність державного управління впливають "компетентність та спеціальна професійна підготовка керівника і державних службовців, мотиваційні чинники, взаємодія місцевих державних адміністрацій з органами місцевого самоврядування, організаційний клімат, зв'язки з громадськістю [7, с. 72].

Зазначимо, що внутрішні комунікаційні процеси, що існують всередині органу державного управління, безпосередньо впливають як на його імідж, так і на імідж влади загалом. Це пов'язано з тим, що, як зазначає Г.Давулінг, "коли співробітники не відчують поваги до своєї організації, це може отруїти робочу атмосферу та деморалізувати персонал, який надає послуги. У разі, якщо вони поважають свою організацію, то багато хто з них готовий надати їй усіляке сприяння. Ставлення співробітників може безпосередньо впливати на те, як сторонні люди сприймають організацію" [8, с. 37]. Попри те, що дане твердження стосується передусім особливостей маркетингової політики в комерційних організаціях, воно має пряме відношення й до державного управління.

В цілому, можна виділити наступні основні проблеми, які заважають формуванню позитивного іміджу влади на даному етапі:

— недбале та, нерідко, некультурне ставлення державних службовців до споживачів адміністративних послуг (проблеми ведення діалогу та дотримання етичних норм);

— низька якість послуг;

— відсутність прозорості у діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування (невміння державних службовців у режимі прес-конференцій, пленарних засідань, громадських слухань тощо ефективно інформувати громадян про діяльність державних інституцій);

— неефективність рішень, що приймаються.

Як бачимо, значною мірою проблеми обумовлені відсутністю у державних службовців необхідного рівня

комунікативної культури, що обумовлено недосконалістю системи підготовки та перепідготовки працівників органів державного управління у професійно-мовленнєвому контексті.

Для покращення рівня професійно-мовленнєвої комунікації державних службовців, на нашу думку, доречно:

а) розробити державну програму підготовки державних службовців до професійно-мовленнєвої комунікації. Головна увага у програмі повинна приділятися:

— вдосконаленню засобів, форм та методів професійного навчання державних службовців професійно-мовленнєвій комунікації;

— визначенню рівня готовності державних службовців до відповідної діяльності;

— розробці моделі особистісно-мовленнєвого розвитку працівників органів державного управління;

б) вдосконалити програми окремих дисциплін вищих навчальних закладів України, що здійснюють підготовку державних службовців, у контексті розвитку їх професійно-мовленнєвих якостей. Зокрема, мова йде про такі дисципліни, як "Ділова українська мова", "Ділова риторика", "Основи ораторської майстерності", "Конфліктологія", "Діалогова комунікація", "Основи інформаційно-аналітичної діяльності", "Комунікативна культура" тощо.

В цілому, вищезазначені пропозиції сприятимуть формуванню розвинутої комунікативної культури державних службовців, що в результаті вплине на формування позитивного іміджу влади та дозволить вирішити кілька завдань, що стоять перед державою, а саме:

— суттєво посилить підтримку населенням соціально-економічних та політичних реформ;

— сприятиме формуванню системи публічного зв'язку на рівні "громадянин — органи влади";

— підвищить рівень ефективності діяльності органів влади, сприятиме більш активному запровадженню інновацій у систему державного управління.

## ВИСНОВКИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Враховуючи особливості історичного та політичного розвитку України, етнічні процеси, що відбуваються у державі, високий рівень володіння українською мовою як засобом спілкування повинен стати одним з пріоритетів модернізації професійної підготовки державних службовців. Це вимагає упорядкування мовленнєвої практики державних службовців та приведення її у відповідність із літературними нормами.

Передній досвід підготовки державних службовців до професійно-мовленнєвої комунікації сьогодні не спроможний повністю розв'язувати актуальні проблеми державного управління.

Сучасні стандарти професійної підготовки державних службовців вимагають оволодіння ними нормами усного публічного мовлення (вміння вести дискусію, переговори, аргументувати власну позицію тощо).

Значною мірою проблеми формування позитивного іміджу державної влади обумовлені відсутністю у державних службовців необхідного рівня комунікативної культури.

Професійно-мовленнєва комунікація державного службовця набуває особливого значення у контексті взаємин між представниками влади та громадянами. Ефективний розвиток комунікативної культури державних службовців, передусім її професійно-мовленнєвого аспекту, дозволить суттєво прискорити вирішення

проблеми формування позитивного іміджу державної влади.

## ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

Процеси модернізації системи державної служби в Україні, її адаптація до основних стандартів Європейського Союзу вимагають зміни пріоритетів у її професіоналізації. У зв'язку з цим актуалізується проблема покращення професійно-комунікативної культури державних службовців, що безпосередньо впливає як на формування позитивного іміджу влади та вирішення стратегічних питань загальнонаціонального і регіонального значення у сфері політики та економіки, так і на якість безпосереднього контакту зі громадянами — споживачами адміністративних послуг. Особливого значення при цьому набувають професійно-мовленнєві навички працівників органу державного управління — вміння публічно виступати, ефективно вести діалог з широкого кола питань, відстоювати позицію влади тощо, розвитку яких на сьогодні, передусім у практичній площині, приділяється недостатня увага.

Виходячи з цього, наукові дослідження у зазначеному напрямі є актуальними та зумовлені необхідністю подальшого вдосконалення системи державного управління.

### Література:

1. Концепція державної програми формування позитивного міжнародного іміджу України на 2007 — 2010 роки [Електронний ресурс] — Офіційний сайт Міністерства закордонних справ України. — Електронні дані. — Дата доступу: 01.07.2009. — Режим доступу: <http://www.mfa.gov.ua/mfa/ua/publication/content/6652.htm>.

2. Подольська Є. Культурологія / Є. Подольська, В. Лихвар, К. Іванова: навч. посіб. — К., 2003. — 288 с.

3. Козієвська О. І. Особливості формування культури мовлення у професійній діяльності державних службовців: автореф. дис. канд. наук з держ. упр.: 25.00.01 / Національна академія державного управління при Президентіві України. — К., 2003. — 20 с.

4. Технології соціально-педагогічної роботи: навч. посіб. / За заг. ред. проф. А.Й.Капської. — К., 2000. — 372 с.

5. Колосок С. В. Зв'язки з громадськістю у формуванні іміджу органів державного управління: автореф. дис. канд. наук з держ. упр.: 25.00.01 / Національна академія державного управління при Президентіві України. — К., 2003. — 20 с.

6. Колосовська І. І. Формування іміджу місцевих державних адміністрацій в Україні: автореф. дис. канд. наук з держ. упр.: 25.00.02 / Національна академія державного управління при Президентіві України. — К., 2004. — 20 с.

7. Артим І. Факторно-критеріальний підхід до оцінки ефективності державного управління / І. Артим // Ефективність державного управління: збірник наукових праць Львівського регіонального інституту державного управління УАДУ при Президентіві України / За заг. ред. А.О. Чемериса. — Львів: ЛРІДУ УАДУ, 2003. — Вип. 3. — С. 68—74.

8. Даулінг Г. Репутація фірми: создание, управление и оценка эффективности / Г. Даулінг. — М.: Имидж-контакт, 2003. — 368 с.

Стаття надійшла до редакції 17.09.2009 р.