

Власюк Ирина Вячеславовна

д-р пед. наук, профессор, профессор
ФГАОУ ВО «Волгоградский государственный университет»
г. Волгоград, Волгоградская область

Кравцова Юлия Евгеньевна

старший преподаватель
ФГАОУ ВО «Волгоградский государственный университет»
г. Волгоград, Волгоградская область

РОЛЬ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ РАЗВИТИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

Аннотация: в статье рассматриваются проблемы, связанные с коммуникативной культурой государственных и муниципальных служащих, влияние их на профессиональную деятельность. Представлена характеристика профессиональной деятельности государственных и муниципальных служащих, проанализировано понятие «коммуникативная культура». Выделены основные подходы к пониманию сущности и специфики коммуникативной культуры государственных и муниципальных служащих. Обосновано, что коммуникативная культура государственных служащих, будучи социальным запросом, выступает необходимым условием их профессионализма. Выявлены проблемные аспекты в коммуникативной культуре государственных и муниципальных служащих, связанные с деформациями служебного поведения и профессиональной этики. Сформулированы рекомендации по совершенствованию коммуникативной культуры государственных и муниципальных служащих.

Ключевые слова: государственный служащий, муниципальный служащий, профессиональная деятельность, коммуникативная культура, общение.

Профессиональная культура государственных и муниципальных служащих представляет собой комплекс ценностей и норм служебного поведения, разделяемых государственными и муниципальными служащими, она выступает как качественный показатель состояния государственного управления.

Почти невозможно переоценивать важность коммуникаций в управлении. Едва ли не все, что делают руководители, чтобы облегчить организации достижение ее целей, требует эффективного обмена информацией. Если люди не смогут обмениваться информацией, ясно, что они не сумеют работать вместе, формулировать цели и достигать их.

Согласно исследованиям руководитель от 50 до 90% всего времени тратит на коммуникации. Это кажется невероятным, но становится понятным, если учесть, что руководитель занимается этим, чтобы реализовать свои роли в межличностных отношениях, информационном обмене и процессах принятия решений, не говоря об управленческих функциях планирования, организации, мотивации и контроля. Именно потому, что обмен информацией встроен во все основные виды управленческой деятельности, мы называем коммуникации связующим процессом.

Человек, в процессе профессиональной деятельности, вступает в огромное количество коммуникативных контактов. Очень часто эти контакты носят проблемный характер, обусловленный особенностями деятельности (отсутствие финансового обеспечения производственного процесса в целом, недостаточное материально-техническое снабжение), а также нежеланием (а порой и незнанием) придерживаться элементарных правил ведения диалога.

Из ценностей и норм соответственно вытекают стили поведения, коммуникативного общения, складываются соответствующие мировоззренческие установки, образ мышления.

В законе «О государственной гражданской службе в Российской Федерации» сформулированы основные требования к государственным и муниципальным служащим, где обозначен важнейший принцип государственной службы –

профессионализм и компетентность государственных гражданских служащих [10].

Профессиональная деятельность государственного и муниципального служащего определяется разновидностью административной деятельности, которая управляет процессами в какой-либо сфере, обеспечивающими деятельность данной сферы. Сущность профессиональной деятельности служащего составляют интересы государства, его граждан, общества в целом.

По мнению Мазур Е.Ю., «профессиональная деятельность государственного и муниципального служащего призвана совершенствовать общественные процессы, обеспечивать целостность государства, реализовывать интересы граждан» [8].

В научных исследованиях, посвященных государственной службе, акцент сделан на ценностных ориентациях, нравственных качествах и духовной культуре государственных и муниципальных служащих. Вопросы, связанные с профессионализмом, рассматриваются с различных точек зрения.

Наличие значимой информационной компоненты является одной из особенностей профессиональной деятельности государственного и муниципального служащего, которые являются публичной фигурой и олицетворяют государство и выступают в роли представителей власти. Высокий уровень нормативности поведения и ответственность государственных и муниципальных служащих определяется их активностью.

Коммуникация – это процесс передачи, обмена, сообщения и распространения информации. Ее главная функция заключается в информационной передаче, как без адреса, так и адресно, то есть она ориентирована на конкретное лицо. Возможна ассиметричная коммуникация, где источник обладает преимущественными возможностями влияния на сознание и поведение аудитории, используя эти возможности в ходе взаимодействия.

По мнению Гавра Д.П., «ассиметричная коммуникативная технология – это технология субъект-объектного типа. Она обеспечивает максимально возможное

влияние источника на получателя информации и максимально ограничивающее влияние аудитории на источник» [6].

Государственный и муниципальный служащий постоянно взаимодействует с гражданами, общается с представителями разных социальных слоев и общественно-политических объединений. В рамках своей работы он обсуждает вопросы, связанные с выполнением служебных обязанностей, организацией мероприятий и принятием управленческих решений. Для успешного исполнения своих обязанностей государственному и муниципальному служащему необходимо знание языка и умение разъяснять нормативно-правовые акты, убеждать и доказывать свою точку зрения. Он также активно участвует в коммуникации, включая устные публичные выступления, общение внутри организации и написание информационных статей. Весь этот процесс требует не только языковых навыков, но и обширного личного контекста, соответствующего уровню личностного развития.

Профессиональная деятельность носит коммуникативный характер, а профессия государственных и муниципальных служащих относится к коммуникативным профессиям, представители которых должны отличаться высоким уровнем коммуникативной культуры, высоким уровнем развития общей и профессиональной речевой культуры.

Полное понимание себя и других – цель коммуникации, которая заключается во взаимосвязи, открытости и взаимопонимании в процессе общения. Несовместимость речи и поведения, слабая обратная связь, как правило, приводят к непониманию, недопониманию, а иногда и к конфликтам, что негативно сказывается на социально-психологических характеристиках, профессиональной компетентности и общем профессионализме государственных и муниципальных служащих, а также на стабильности и оптимизации социальных отношений. Проблемы и трудности в профессиональной деятельности государственных и муниципальных служащих зачастую связаны с достаточно низким уровнем социально-психологической компетентности и коммуникативной культуры, что как

раз и является показателем профессионализма и компетентности представителей организаций государственной службы.

Умение естественно и непринужденно реализовать в деловом и эмоциональном общении систему знаний, норм, ценностей и образцов поведения, принятых в обществе, является коммуникативная культура.

Бодалев А.А. считает коммуникативную культуру частью общей культуры личности и если сопоставить «культуру общения» и «коммуникативную культуру», то они будут соотноситься как общее и частное.

Коммуникативная культура – это культура взаимоотношений, основой которой является общительность.

Под коммуникативным поведением понимается организация речи, которая влияет не только на процесс разговора и передачи информации, но и на характер взаимоотношений, создает эмоционально-психологическую атмосферу.

В современном обществе коммуникативная культура является неотъемлемой частью процесса профессиональной адаптации и может рассматриваться как набор качеств, необходимых для успешного трудового продвижения. Владение навыками эффективного общения требует значительного опыта взаимодействия, основанного на исторических и культурных обычаях. Важно понимать, что коммуникативная культура включает в себя уникальные характеристики, отображающие особенности различных этнических групп. Поэтому для успешной адаптации в профессиональной среде важно учитывать особенности менталитета, традиций, обычаев и этических норм разных народностей. Многоплановое общение способствует взаимопониманию и гармонии в поведении, отражая уникальные качества человека в многонациональном контексте.

Согласно Беспалову И.А. успешное осуществление профессиональной деятельности государственных и муниципальных служащих тесно связано с их коммуникативной культурой. Они должны владеть навыками эффективного ведения деловых переговоров, способностью мгновенно понять суть проблемы, умением ясно объяснить свою позицию, достижением согласования вариантов решений и

убеждением в их целесообразности. Кроме того, государственным и муниципальным служащим необходима способность быстро и продуктивно взаимодействовать с другими людьми, проявлять сочувствие и эмпатию, а также координировать свои действия в рамках работы с другими людьми [2].

Коммуникативная культура включает в себя высокий образовательный и нравственный уровни, грамотную речь, владение средствами языка, качество передачи информации, систему ценностей, комфортную и конструктивную эмоциональную атмосферу, навыки эффективного общения, культуру человеческих взаимоотношений, уважительное отношение к другому человеку как личности, а также знание системы управления [1].

Таким образом, коммуникативная культура включает в себя культуру речи, умение организовывать речевое взаимодействие в соответствии с целью общения, владение различными жанрами устного делового общения (беседы, переговоры, совещания, телефонные переговоры, интервью) и знание психологии общения.

По мнению Давыдовой О.А., на государственной службе культура делового общения представляет собой совокупность научно-теоретических знаний об управлении, специализированных знаний в области теории коммуникации, а также умений устанавливать контакты с представителями различных уровней власти и людьми, не связанными с управлением. Эта система основана на уважении человеческого достоинства и общих этических принципах, которые регулируют проявления взаимоотношений между людьми в рамках служебного общения и определяют правила делового этикета [7].

Для государственных и муниципальных служащих важно развивать коммуникативные навыки, умение оперативно вникать в суть проблемы или задачи, доходчиво объяснять свою позицию и убеждать.

Согласно Калашникову М.М., под культурой делового общения государственных служащих понимается «исторически сложившийся определенный уровень развития коммуникативной сферы государственных служащих» [9].

По мнению Быстрых Л.Ф. в свою очередь это является свидетельством необходимости развития речевой культуры государственного и муниципального служащего с целью совершенствования его профессионализма, а значит, эффективностью управленческой деятельности [5]. Следовательно, низкий уровень коммуникативной культуры может негативно отражаться на качестве и эффективности управления.

Бессонова Ю.А., Дровникова О.Н. полагают, что, изучая гуманитарную составляющую управленческой культуры как объединяющий фактор, включающий активную, познавательную и коммуникативную составляющие, отмечается, что коммуникативная составляющая имеет непосредственную связь с возможностью уверенно воплощать тексты и высказывания на разных уровнях, поскольку именно она определяет наличие или отсутствие у служащего государственного или муниципального уровня речевой культуры [3].

В результате низкий уровень коммуникативной культуры государственных и муниципальных служащих приводит к проблемам, связанным с речевой культурой, умением пользоваться терминологией и эффективностью управления. В связи с этим культура речи и специализированный язык, то есть коммуникативная культура, государственных и муниципальных служащих должны быть освоены менеджерами.

Государственные и муниципальные служащие должны обладать культурой делового общения, владеть приемами деловой коммуникации, культурой письменной деловой речи и специальной терминологией.

Высокие требования к коммуникативной культуре государственных и муниципальных служащих предъявляются с учетом стремительных изменений и усложненных общественных отношений, а также их трансформация. Очевидно, что проблема коммуникативной культуры государственных и муниципальных служащих является актуальной для современного общества. Неразвитая общая культура и недостаточные знания в областях психологии, теории и практики де-

лового общения, характеризуют некомпетентность, непрофессионализм и снижает доверие к государственным и муниципальным служащим со стороны общества, а также на качество и результативность их деятельности.

Из вышесказанного можно сделать вывод, что низкий уровень развития коммуникативной культуры государственных и муниципальных служащих может рассматриваться как препятствие для всей системы института государственной службы.

Список литературы

1. Акимова Е.Ю. Культура делового общения в профессиональной деятельности государственных служащих / Е.Ю. Акимова, М.Ю. Абрамова // Ярославский педагогический вестник. – 2011. – Т. 1. №1. – С. 117–121. EDN OFUKHN

2. Беспалов И.А. Профессиональный акмеологический потенциал руководящих кадров государственной службы Российской Федерации: дис. канд. психол. наук: 19.00.13 / Беспалов Игорь Александрович. – М., 2008. – 196 с. EDN NQCZET

3. Бессонова Ю.А. Гуманитарная культура личности государственного служащего: коммуникативный аспект / Ю.А. Бессонова, О.Н. Дровникова // Философия и проблемы гуманитарного знания. – 2013. – №3. – С. 14–19. EDN SEXUTF

4. Бодалев А.А. Личность и общение / А.А. Бодалев. – М.: Педагогика, 1983. – 272 с.

5. Быстрых Л.Ф. Развитие речевой культуры государственных служащих в процессе профессионального совершенствования: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.03 / Быстрых Людмила Филипповна. – М., 2003. – 173 с. EDN MAWDDY

6. Гавра Д.П. Основы теории коммуникации: учебное пособие / Д.П. Гавра. – СПб.: Питер, 2011. – 288 с.

7. Давыдова О.А. Формирование культуры делового общения у будущих государственных служащих: дис. ... канд. пед. наук.: 10.00.08 / Давыдова Ольга Анатольевна. – Волгоград, 2003. – 205 с. EDN NMLQHF

8. Мазур Е.Ю. Коммуникативная культура в профессиональной деятельности государственных служащих / Е.Ю. Мазур // Мировые цивилизации. – 2017. – Т. 2. №2. – EDN YPTBDU

9. Калашников М.М. Формирование культуры делового общения государственных служащих в системе непрерывного образования: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.08 / Калашников Михаил Михайлович. – Орел, 2009. – 21 с. EDN NKVLEF

10. Федеральный закон от 27.07.2004 №79-ФЗ (ред. от 30.10.2018) «О государственной гражданской службе Российской Федерации».