

ДЕРЖАВНА СЛУЖБА

УДК 351.01:659.4

Л. В. Литвинова

кандидат психологічних наук, доцент,
докторант кафедри суспільного розвитку і суспільно-владних відносин
Національної академії державного управління при Президентові України

КОМУНІКАТИВНА ТОЛЕРАНТНІСТЬ ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ У КОНТЕКСТІ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ

Статтю присвячено актуальним питанням професіоналізації сучасної публічної служби. Зазначено, що комунікативна діяльність у публічному управлінні стала необхідним складником професійної діяльності публічних службовців, що зумовлює формування професійної комунікативної культури публічних службовців, яка має бути зорієнтована на сучасні тенденції розвитку публічного управління в Україні. Проаналізовано складники комунікативної культури, зокрема емоційний. Подано результати дослідження комунікативної толерантності публічних службовців у контексті формування комунікативної культури в публічному управлінні.

Ключові слова: професіоналізація публічної служби, комунікативна культура публічного управління, комунікативна діяльність, професійно-важливі якості публічних службовців, комунікативна компетентність, комунікативна толерантність.

Постановка проблеми. Проблема професіоналізації сучасної публічної служби є надзвичайно актуальною. Працівникам публічної сфери у контексті вдосконалення своєї професійної майстерності необхідна повсякденна систематична праця з розширення світогляду, комунікацій, оволодіння науковими методами оброблення сучасних інформаційних потоків, популяризації своєї діяльності через зв'язки з громадськістю, ЗМІ, мережу Інтернет тощо. Комунікативна діяльність стала необхідним складником професійної діяльності публічних службовців, допомагає вдосконалювати стиль, форми та методи роботи, створює підґрунтя ефективної управлінської діяльності, що підвищує попит на виховання нової генерації державних службовців як висококваліфікованих кадрів, спроможних швидко орієнтуватись у сучасному інформаційному просторі [10]. У контексті спрямування

до європейської спільноти пріоритетними стають питання професіоналізації публічних службовців, що вимагають підвищення вимог до комунікативної діяльності як чинника встановлення зв'язків між державою та інституціями суспільства. Зважаючи на вищезазначене, професійна комунікативна культура публічних службовців має бути зорієнтована на сучасні тенденції розвитку публічного управління в Україні і має стати дієвим інструментом його розвитку.

Водночас стрімкий характер розвитку сучасного суспільства вимагає інформаційно-комунікативної взаємодії суспільства і влади, що забезпечує перехід суспільства у русло інноваційного розвитку з розвинутими клієнт-центрованими сервісами послуг у різних галузях, зокрема в освіті, науці, культурі, охороні здоров'я тощо. Майбутнє соціальних перетворень безпосередньо залежатиме від капіталу довіри суспільства до влади, який формується у комунікативній діяль-

ності публічних службовців як під час вирішення стратегічних питань, так і за умов безпосереднього контакту зі споживачами (під час прийому громадян в органах публічної влади, ведення переговорів, виступів, участі в дискусіях тощо) [7; 9]. Питання формування та розвитку сучасної комунікативної культури публічного управління є надзвичайно актуальними, оскільки становлення та розвиток комунікацій у публічному управлінні змінюють вимоги до фахівців публічної служби, вимагають дедалі більше зусиль і передбачають розвиток професійної, соціальної, комунікативної та загально-особистісної компетентності останніх.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Компетентнісний підхід до діяльності публічних службовців дає змогу виокремити професійну, соціальну, комунікативну, особистісну, емоційну та інші види компетентностей. Особливу увагу сучасні українські дослідники фахівці приділяють комунікативній компетентності (Н. Демедишина, Н. Драгомирецька, О.Євсюков, В. Сороко, Т. Федорів, С. Хаджирадева та ін.). Так, Н. Драгомирецька тлумачить комунікативну компетентність складником процесу взаємовідносин державної влади й суспільства в практичному вимірі [3], Н. Демедишина трактує комунікативну компетентність державного службовця як категорію державного управління – систему теоретичних знань про комунікативну діяльність у державному управлінні, що містить комунікативний зміст, а також необхідні й достатні комунікативні вміння і навички управлінців, спрямовані на ефективність і результативність діяльності (як професійно-особистісної характеристики державного службовця); здатність до цілеспрямованого застосування на практиці комплексу необхідних комунікативних знань, умінь і навичок, достатніх для виконання професійних завдань [2]. Т. Федорів, досліджуючи комунікативну компетентність у контексті соціокультурної компетентності державних службовців, визначає її інтегральною функціональною характеристикою, яка належить до соціальних представницьких компетентностей державних службовців і характеризується мовною, культурною,

прагматичною, предметною, стратегічною та представницькою компетентністю [13]. Сучасний науковий дискурс щодо проблем публічного управління містить велику кількість робіт, які присвячені проблемам модернізації та трансформації публічної служби. До вивчення та аналізу соціального складника звертаються провідні українські науковці [8; 12]. Не залишився поза увагою науковців і розгляд проблем щодо розвитку людського ресурсу, комунікацій, професійної мобільності, вдосконалення організаційної культури [1; 4; 5]. Науковці наголошують на тому, що важливою ознакою комунікацій та комунікативної компетентності є емоційність, емоційна регуляція у ситуаціях комунікації, комунікативна установка та вміння слухати і чути співрозмовника, комунікативна толерантність. Попри значну кількість досліджень із проблем комунікації, феномен комунікативної культури публічного управління та його емоційний складник залишаються недостатньо дослідженими.

Мета статті – дослідити рівень комунікативної толерантності публічних службовців у контексті формування комунікативної культури в публічному управлінні.

Виклад основного матеріалу. Професійна діяльність публічних службовців містить низку протиріч: з одного боку, вона повинна забезпечувати дотримання прав і інтересів громадян, а з іншого – реалізацію законодавчих ініціатив, які спрямовані на інтереси держави. Діяльність державних інституцій визнається якісною та ефективною, коли оцінка результатів діяльності органів влади визнається позитивною в суспільстві. Протиріччя між результатами праці держслужбовців та громадськими оцінками змушують фахівців звертатися до аналізу структури професійної діяльності та компетентності. Саме наявність, типовість і гострота протиріч в організації, забезпеченні та змісті праці публічних службовців зумовлює емоційно-негативне тло і конфліктність (як типову для середовища професійного спілкування). Більшість проблем і виникаючих труднощів в управлінні пов'язані з низькою соціально-психологічною компетентністю, психологічною та комуніка-

тивною культурою, хоча саме ці чинники визнаються одними з основних критеріїв професійної майстерності. Професійна етика, майстерність ведення діалогу, комунікацій нерозривно пов'язані з поняттями честі й гідності, моральності, такту. Серед професійно важливих якостей, що забезпечують публічну службу як професійну діяльність, виділяють такі, що безпосередньо пов'язані з комунікативною культурою, зокрема навички ведення переговорів, уміння швидко орієнтуватись у проблематиці завдань, узгодження рішень, здатність до швидкого контакту з іншими людьми, взаємоповага, координація своїх дій із діями інших тощо. Отже, сформована комунікативна культура публічної служби може розглядатися одним із найважливіших чинників формування її позитивного іміджу в суспільстві, стабілізації та оптимізації суспільних відносин.

Сучасна комунікативна підготовка публічних службовців є інтуїтивною і недостатньою. Спостерігаються протиріччя між висновками наукових досліджень і практикою організації професійної підготовки та перепідготовки службовців. Актуальними стають питання модернізації та адаптації процесу професійного навчання публічних службовців до сучасних реалій. Необхідно звернути увагу як на теоретичну, так і на практичну підготовку в галузі психології. Критеріями успішної соціально-психологічної підготовки можна вважати сформовану комунікативну культуру, стиль ділової взаємодії, ціннісну та комунікативну толерантність, емоційну та особистісну стабільність, уміння розв'язувати конфлікти, що виникають.

Узагальнюючи думки дослідників із питань комунікативної культури, необхідно констатувати, що комунікативну культуру визначають як:

- сукупність комунікативних якостей особистості, нормативних вимог до рівня знань, умінь комунікантів до емоційного стану, що забезпечують успішність комунікації;

- уміння здійснювати комунікації відповідно до норм, що історично склалися в цьому культурному середовищі, з урахуванням психологічних механізмів впливу на адресата з використанням різноманіт-

них засобів комунікації з метою досягнення найбільшого результату.

Спільними підставами для формування комунікативної культури є:

- загальна ерудиція і культура особистості професіонала;

- розвиненість мови, великий лексичний запас (професійно значуща лексика);

- уміння діяти в запропонованих професійних обставинах;

- уміння прогнозувати прагматичний результат комунікації та спільної діяльності [6; 14].

Емоції є необхідним компонентом комунікативної взаємодії. Вони формуються в процесі діяльності, будучи відображенням реакцій людини на внутрішні й зовнішні впливи. Виділено шість «емоційних» критеріїв комунікативної культури організації: 1) емоційну експресію; 2) емоційну сприйнятливість; 3) емпатію; 4) адекватність емоцій; 5) комунікабельність (інгратіацію); 6) толерантність [14, с. 385–415]. Важливим критерієм комунікативної культури організації виступає толерантність. Професійна комунікативна толерантність проявляється у генералізованому ставленні до робочих стосунків та людей, які беруть участь у комунікаціях, це характеристика ставлення особистості, що показує ступінь прийняття нею неприємних або неприйнятних, на її думку, психологічних станів, якостей і вчинків партнерів. У діловій комунікації додаткова енергія емоцій може допомагати або заважати вирішенню виробничих завдань. Практика ділових комунікацій свідчить про різноманіття проявів комунікативної толерантності: одні люди проявляють терпимість до оточуючих, інші ж уміють добре приховувати ворожість до партнерів або здатні силою переконання змусити себе не помічати неприємні властивості іншого. Цілком доречно виділити три рівні толерантності: високий, середній та низький. Високий сприяє стримуванню негативних проявів; низький пов'язаний із безперешкодним виходом негативних емоцій, а середній рівень, що займає своє місце між зазначеними рівнями, найбільш часто проявляється в повсякденній практиці спілкування. Загальна комунікативна толерантність визначає всі її форми (ситуативну, типо-

логічну та професійну). Оскільки енергетику негативної комунікативної установки неможливо приховати від сенсорних систем партнерів, то проблеми у комунікаціях призводять до постійної напруги, навіть коли партнери стримуються. «Психологічною ціною» такого становища будуть постійні стреси, нездорові стосунки, плинність кадрів та відсутність ефективної роботи в колективі.

Зважаючи на важливість комунікацій у діяльності публічних службовців, нами було проведено дослідження рівня комунікативної толерантності за допомогою методики діагностики комунікативної установки В. Бойка [11, с. 298–314]. Протягом 2017–2018 року в дослідженні брали участь державні службовці категорій Б і В (загальною кількістю 376 осіб), працівники центральних органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, слухачі Національної академії державного управління при Президентіві України. Максимальний бал за кожним компонентом установки дорівнює 15. Максимальний бал за тестом (135) свідчить про абсолютну нетерпимість до оточення, мінімальний (0) – про абсолютну толерантність до партнерів у різноманітних ситуаціях. Результати психологічного дослідження публічних службовців за допомогою методики діагностики комунікативної установки В. Бойка подано у таблиці 1.

Узагальнені результати дослідження свідчать про те, що маємо тенденцію до середньої (ближче до низької) комунікативної толерантності опитаних публічних службовців. Такий стан речей є загаль-

ним для всіх категорій опитаних. Високий або достатній рівень комунікативної толерантності, комунікативної готовності демонструють лише 34% опитаних. Серед основних психологічних проблем, що перешкоджають розвитку комунікативної толерантності, є надмірна категоричність в оцінках, негативна комунікативна установка, роздратування та несприйняття іншої думки, упереджене ставлення до партнерів із комунікації, намагання перевиховати або переробити під себе партнера. Отже, психологічне забезпечення професійного та особистісного розвитку публічних службовців необхідне вже під час професійного навчання. Комунікативна культура є професійно-важливою ознакою публічної служби. Формування комунікативної культури методом «проб і помилок» слід визнати помилковою стратегією, об'єктивно дорогою, суб'єктивною та ймовірнісною. Ступінь розвитку особистості значною мірою характеризується рівнем професіоналізму і професійною культурою, що відображає об'єктивну підготовленість і суб'єктивну готовність публічних службовців до вирішення професійних завдань, продуктивної предметної діяльності. Відомий радянський психолог К. Платонов зазначав, що професійна готовність фахівця – це суб'єктивний стан особистості, яка вважає себе здатною до виконання відповідної професійної діяльності та прагне її виконувати. Тому в процесі формування професійної комунікативної культури необхідно включати багаторівневий соціально-психологічний практико-орієнтований складник навчання.

Таблиця 1

п	Компоненти установки	Категорії публічних службовців	
		Б	В
1.	Несприйняття індивідуальності людини	5,95	5,51
2.	Використання себе еталоном в оцінюванні інших	5,90	5,48
3.	Консерватизм в оцінках	5,55	5,97
4.	Невміння приховувати роздратування під час зіткнення з некомунікабельними якостями партнера	6,07	5,41
5.	Намагання перевиховати партнера	6,01	5,10
6.	Намагання переробити партнера «під себе»	5,79	6,02
7.	Невміння прощати іншим помилки, непорозуміння	5,83	6,20
8.	Нетерпимість до фізичного або психологічного дискомфорту партнера	4,76	3,20
9.	Невміння пристосовуватись до партнера	4,96	4,49
Загальний бал Σ		50,82	47,38

Висновки і пропозиції. Професійну комунікативну культуру неможливо запровадити директивними методами. До цього процесу потрібно залучати самих публічних службовців, особливо під час навчання, підготовки та підвищення кваліфікації. Продуктивним є лише двобічний спосіб її запровадження: з одного боку, важливим є усвідомлення ролі професійної ділової комунікації як основи професійної комунікативної культури, колективне вироблення її цінностей і норм кожним службовцем, а з іншого – управлінська воля з належним формальним забезпеченням та психологічним супроводом професійної комунікації як робочого інструменту публічної служби.

Комунікативна культура є професійно-важливою якістю публічної служби. Ступінь розвитку особистості значною мірою характеризується рівнем професіоналізму і його професійною культурою, що відображає об'єктивну підготовленість і суб'єктивну готовність публічних службовців до вирішення професійних завдань, продуктивної предметної діяльності.

Комунікативна толерантність публічних службовців є важливим психологічним складником формування комунікативної культури в публічному управлінні. Серед факторів, що перешкоджають розвитку комунікативної толерантності, є надмірна категоричність в оцінках, негативна комунікативна установка, роздратування та несприйняття іншої думки, упереджене ставлення до партнерів із комунікації, намагання перевиховати або переробити під себе партнера.

Ступінь розвитку публічного службовця значною мірою характеризується рівнем його професійної культури, відображає об'єктивну підготовленість і суб'єктивну готовність до вирішення професійних завдань, що практично реалізується в програмі його підготовки як цілеспрямовано організована послідовність вирішення професійних комунікативних завдань.

Список використаної літератури:

1. Бойков В.Э. Профессиональная культура государственной службы. Социол. иссл. 1999. № 2. С. 34–40.
2. Демедишина Н.О. Роль комунікативного аспекту в професійній діяльності державних службовців. Зб. наук. пр. НАДУ; за заг. ред. О.Ю. Оболенського, С.В. Сьоміна. Київ: Вид-во НАДУ, 2007. № 4. С. 67–79.
3. Драгомирецька Н.М. Теоретичний аналіз діяльності комунікативної діяльності державного службовця: [монографія]. Одеса: Астропринт, 2005. 279 с.
4. Грицяк Н.В., Литвинова Л.В. Державне управління в умовах розвитку інформаційного суспільства: навч. посіб. За заг. ред. д. держ. упр., професора Н.В. Грицяк. Київ: Вид-во К.І.С., 2015. 108 с.
5. Землянова Л.М. Зарубежная коммуникативистика в преддверии информационного общества: Толковый словарь терминов и концепций. Москва: Изд-во Моск. Ун-та, 1999. 301 с.
6. Конечкая В.П. Социология коммуникации: [учебник]. Москва: Междунар. Ун-т бизнеса и управления, 1997. 304 с.
7. Комунікативна парадигма суспільного розвитку: навч. посіб. / О.В. Соснін, А.М. Михненко, Л.В. Литвинова. Київ: НАДУ, 2011. 220 с. ISBN 978-966-1617-03-1.
8. Курасова Є.А. Престиж державних службовців: структурно-функціональний аналіз // Актуальні проблеми держ. упр.: Зб. наук. праць. Д.: ДРІДУ НАДУ, 2005. Вип. 4 (22). С. 218–229.
9. Литвинова Л.В. Комунікативна компетентність державних службовців: соціально-психологічний аспект. Державне управління: теорія та практика. 2014. № 1. С. 133–139. URL: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Dutp_2014_1_17.pdf.
10. Литвинова Л.В. Комунікативний діалог влади і громадськості в інформаційну добу: ціннісний вимір/ Формування ефективних механізмів державного управління та менеджменту в умовах сучасної економіки: теорія і практика: матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції 24 листопада 2017 р. / за ред. В.М. Огаренка, О.В. Покатаєвої та ін. Запоріжжя: КПУ, 2017. С. 140–141.
11. Райгородский Д.Я. (редактор-составитель). Практическая психодиагностика. Методики и тесты [учебное пособие]. Самара: Издательский дом Бахрах-М, 2001. С. 298–311.
12. Розвиток людського ресурсу адміністративної реформи в Україні: стан і перспективи / Кер. авт. кол. М.І. Мельник. Київ: Нора - прінт, 2002. 160 с.
13. Федорів Т.В. Комунікативна компетентність і параметри // Офіційний сайт. URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/tpdu/2010-4/doc/4/05.pdf>.
14. Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: [учебник]. Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2010. 592 с. С. 385-415.

Литвинова Л. В. Коммуникативная толерантность государственных служащих в контексте формирования коммуникативной культуры в публичном управлении

Статья посвящена актуальным вопросам профессионализации современной публичной службы. Отмечено, что коммуникативная деятельность в публичном управлении стала необходимой составляющей профессиональной деятельности публичных служащих, что обуславливает формирование профессиональной коммуникативной культуры публичных служащих, которая должна быть ориентирована на современные тенденции развития публичного управления в Украине. Проанализированы структурные компоненты коммуникативной культуры, в частности ее эмоциональная составляющая. Представлены результаты исследования коммуникативной толерантности публичных служащих в контексте формирования коммуникативной культуры в публичном управлении.

Ключевые слова: профессионализация публичной службы, коммуникативная культура публичного управления, коммуникативная деятельность, профессионально-значимые качества публичных служащих, коммуникативная компетентность, коммуникативная толерантность.

Lytvynova L. Communicative tolerance of civil servants in the context of the formation of a communicative culture of public administration

The article is devoted to actual issues of professionalization of modern public service. It has been pointed out that communicative activities in public administration became a necessary component of the professional activities of public servants, which determines the formation of a professional communication culture for public servants, which should be oriented towards the current trends of public administration development in Ukraine. The components of the communicative culture, in particular its emotional component, are analyzed. The article presents the results of research on communicative tolerance of public servants in the context of forming a communicative culture in public administration.

Key words: professionalization of public service, communicative culture of public administration, communicative activity, professional qualities of public servants, communicative competence, communicative tolerance.