

УДК 351.01

Л. В. Литвинова

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

КОМУНІКАТИВНА КУЛЬТУРА ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ: СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ

Стаття присвячена аналізу комунікативної культури органів публічного управління, зокрема, соціально-психологічному аспекту її функціонування. Проаналізовано феномен комунікативної культури в публічному управлінні, сформульовано поняття комунікативної культури в публічному управлінні, виділено чотири компоненти комунікативної культури: діяльність, комунікації, управління, мотивація і мораль. Подано результати дослідження комунікативної культури в публічному управлінні. За результатами дослідження проаналізовано взаємозв'язок рівня комунікативної культури публічного управління зі становленням та розвитком суспільних цінностей сучасної України.

Ключові слова: комунікативна сфера публічного управління, комунікативна культура публічного управління, компоненти комунікативної культури публічного управління, соціально-психологічний аналіз рівня комунікативної культури органів публічного управління.

Постановка проблеми. Комунікативна сфера публічного управління – соціально зумовлена область комунікативної діяльності, функції якої продиктовані потребами суспільства в одержанні, використанні, поширенні та зберіганні найбільш повної, актуальної та достовірної інформації. Комунікативна сфера за своєю природою тісно пов'язана із суспільними зв'язками і відносинами. Вона інтегрує ряд соціально значущих характеристик комунікації, таких як смислова інформація, соціальний статус комунікантів, їхні комунікативні ролі та ступінь вмотивованості в обміні інформацією.

Процес комунікації, включаючи його головний компонент управлінського виміру – обмін інформацією між суспільством і владою, здійснюється в комунікативній сфері. Під комунікативною сферою розуміється область комунікативної діяльності, в якій відбувається повідомлення або отримання певної інформації. У комунікативній сфері здійснюється громадська діяльність людей в області духовного, політичного, економічного життя суспільства.

Рівень розвитку комунікацій, комунікативна культура взаємодії та обміну інформацією є показником зрілості й демократії, визначається рівнем соціально-економічного та культурного розвитку суспільства. Питання формування та розвитку сучасної комунікативної культури публічного управління є надзвичайно актуальними, оскільки становлення та розвиток суспільних цінностей розвитку сучасної України в умовах демократичного транзиту вимагає поглибленого вивчення актуального рівня комунікативної культури органів публічного управління з метою перебудови їхньої діяльності в напрямі запитів суспільства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Розглядаючи проблему комунікативної культури, зауважимо, що в науковій літературі існують визначення, які в більшості акцентують увагу на комунікативній культурі особистості. Так, на думку О.М. Коломицевої, комунікативна культура являє собою сукупність норм, цінностей і установок, що реалізуються в спілкуванні за допомогою соціальних навичок комунікації [3]. А.В. Мудрик визначає комунікативну культуру особистості як си-

стему знань, норм, цінностей та зразків поведінки, прийнятих у суспільстві, які реалізують особистість у діловому й емоційному спілкуванні [8]. А.В. Соколов аналізує комунікативну культуру з позиції «динаміки смислів», де основне місце займає комунікація як розумовий процес та смислове навантаження, яке він несе. Науковець визначає комунікативну культуру як «сукупність пануючих у суспільстві норм і способів фіксації, зберігання та поширення культурних смислів, як вид соціальної комунікації» [11]. Попри достатню кількість визначень комунікативної культури особистості, наукове обґрунтування комунікативної культури організації перебуває на початковому етапі та потребує подальшого наукового осмислення та розробки [2; 5; 6; 7].

Мета статті – дослідити комунікативну культуру органів публічного управління та проаналізувати її основні структурні елементи.

Виклад основного матеріалу. Комунікативна культура організації – це комунікативна культура, в якій діють стандарти комунікації, що приймаються всією організацією. Виходячи із загального визначення культури, можна стверджувати, що комунікативна культура організації – це комплекс чинників, які розкривають досягнутий рівень внутрішніх і зовнішніх комунікативних відносин. Комунікативна культура формується шляхом здійснення комплексу заходів із закріплення і відтворення організаційних комунікацій за допомогою генералізації схвалюваних форм і результатів. Під генералізацією розуміється закріплення окремих форм, проявів організаційної комунікації та комунікативної поведінки у вигляді певного еталону. Це здійснюється або за допомогою відбору одиничних актів комунікації, комунікативної поведінки та їх затвердження в якості еталону, або закріплюється в організації у вигляді норм, правил, цінностей, санкцій тощо. З огляду на це, комунікативну культуру можна визначити як сукупність норм, правил, цінностей і санкцій, що регулюють комунікації в організації та організаційну поведінку співробітників. Норми, правила, цінності і санкції, що утворюють зміст комунікативної культури

організації, діють постійно, але не завжди представлені в публічно-офіційному, формалізованому вигляді (у вигляді кодексів ділового спілкування, етичних норм спілкування тощо). Найчастіше вони «маються на увазі», передбачаються, таким чином, скласти про них уявлення та судження можна з реальних актів організаційної комунікації та комунікативної поведінки співробітників. Важливо розрізняти та ідентифікувати культурний і смисловий зміст комунікації в організації, побачити її норми, правила, цінності, ритуали. Тому дослідження комунікативної культури організації – це вивчення комунікації з точки зору матеріалізованих цінностей, норм, правил і санкцій. Змінними комунікативної культури організації є структурні, динамічні, типологічні, функціональні й факторні складники [12].

У комунікативній культурі організації виділяють інформаційний, перцептивний, інтерактивний, емоційний і процесуальний рівні, для кожного з яких відповідно розроблені інформаційні, перцептивні, інтерактивні, емоційні та процесуальні напрямки. Поняття комунікативної культури ширше, ніж інформаційної культури. Г.М. Андреева, окрім інформаційного складника, включає афективний та інтерактивний аспекти комунікативної взаємодії [1]. Стан і розвиток комунікативної культури організації залежать від таких груп факторів: особистісних, соціально-психологічних, інформаційних, управлінських, соціокультурних, ситуаційних тощо.

У науковій літературі комунікативну культуру розглядають з різних позицій, а саме:

- нормативної, яка передбачає визначення нормативної бази культури і заснованих на ній вимог, правил;
- аксіологічної, яка передбачає визначення комунікативних цінностей, їх ієрархії;
- семіотичної, що полягає в дослідженні знаків, символів, що виражають і передають комунікативні норми, цінності;
- антропологічної, що розглядає можливості і форми самореалізації людини в комунікативних процесах [12].

Сутність структурно-функціонального підходу полягає у виявленні та розгляді структурних елементів та функцій кому-

нікативної культури організації. Головна функція комунікативної культури – це сприяння ефективному функціонуванню та розвитку організації, успішному вирішенню її виробничих, економічних і соціальних завдань [10]. Незважаючи на унікальність ознак комунікативної культури кожної організації, ми будемо розглядати її як генералізований культурний феномен, що має ознаки та характеристики культури органів публічного управління. Отже, сформована комунікативна культура органів публічного управління є показником рівня розвитку публічного управління загалом і комунікативного обміну суспільства і влади зокрема, одним з найважливіших чинників формування позитивного іміджу влади в суспільстві, стабілізації та оптимізації суспільних відносин.

Зважаючи на важливість аналізу комунікативної культури органів публічного управління України, нами було проведено дослідження рівня комунікативної культури за допомогою методики діагностики «Рівень організаційної культури (ОК)» [9]. Обробка даних здійснювалась за допомогою комп'ютерного пакету статистичних програм. Статистична достовірність показників оцінювалась за t-критерієм Ст'юдента з обчисленням у відповідних випадках коефіцієнту кореляції Спірмена.

Протягом 2017–2018 рр. у дослідженні брали участь державні службовці категорій Б (віком від 29 до 48 років) і В (віком до 35 років), загальною кількістю 376 осіб, працівники центральних органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, слухачі Національної академії державного управління при Президенті України. Пропонується багатоконпонентна система критеріїв аналізу організаційної культури, оскільки неможливо проаналізувати рівень комунікативної культури і комунікацій органів публічного управління без аналізу діяльнісного, управлінського, мотиваційного та морального компонентів. У діагностиці організаційної культури органів публічного управління було виділено 4 компоненти, зокрема:

1) діяльнісний компонент – діяльність органу публічної влади, система адаптації працівників; кар'єрне зростання, об'єм навантаження та умови праці;

2) комунікативний компонент – рівень розвитку внутрішніх і зовнішніх комунікацій, налагодженість системи комунікацій, форми і методи комунікації в організації, комунікативна взаємодія та поінформованість між органами влади та суб'єктами громадянського суспільства;

3) управлінський компонент – рівень управління, своєчасність та ефективність рішень, взаємодія різних ланок управління, делегування повноважень, попередження конфліктів, інноваційність;

4) мотиваційний, моральний компонент – рівень взаємостосунків у колективі, повага до працівників, підтримка ініціатив, формування почуття гордості та приналежності до організації.

Згідно з результатами аналізу, за допомогою методики діагностики «Рівня організаційної культури (ОК)» маємо констатувати, що публічні службовці демонструють досить високий рівень вмотивованості в діяльність, намагання якісно виконувати свою роботу, в більшості (81% – 91%) вказують на середній та високий рівень розвитку організаційної культури. Індекс рівня організаційної культури (ОК) виходить в балах. Максимальний бал за анкету – 260 балів, мінімальний – 0, прямий фактор вище 175 балів свідчить про належний рівень організаційної культури. Узагальнені результати дослідження представлені на рис. 1, 2.

Як вказують результати дослідження, існує щільний зв'язок між усіма компонентами організаційної культури. Найвищі показники по компонентах «діяльність» і «комунікації» ілюструють вплив комунікативної культури взаємодії на ефективність діяльності організації, дещо нижчі показники по компонентах «управління» і «мотивація і мораль» свідчать, що за неналежної організації комунікацій знижується ефективність управління та моральний клімат у колективі. Особливо це стосується опитаних державних службовців категорії Б, у службовців категорії В управлінські та робочі труднощі компенсуються шляхом соціально-психологічної адаптації в колективі та високим рівнем мотивації. Між компонентами організаційної культури встановлено високий кореляційний зв'язок. Результати надані в табл. 1.

Оцінка рівня організаційної культури органів публічного управління

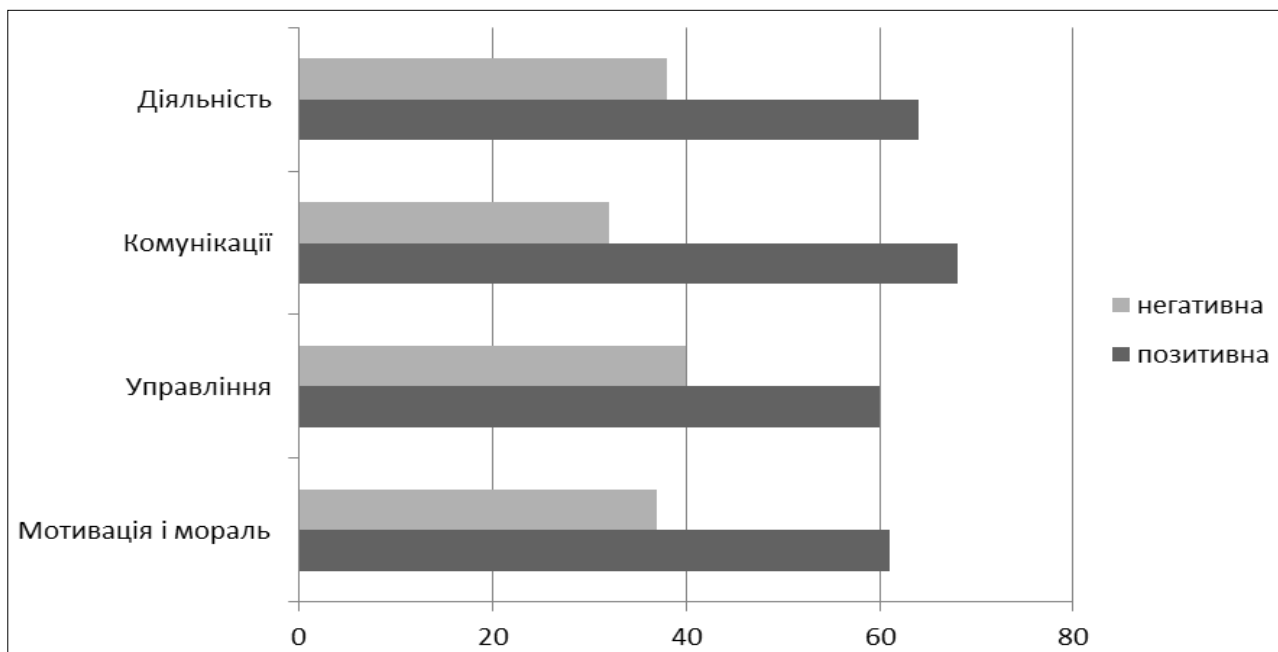


Рис. 1. Категорія публічних службовців Б.

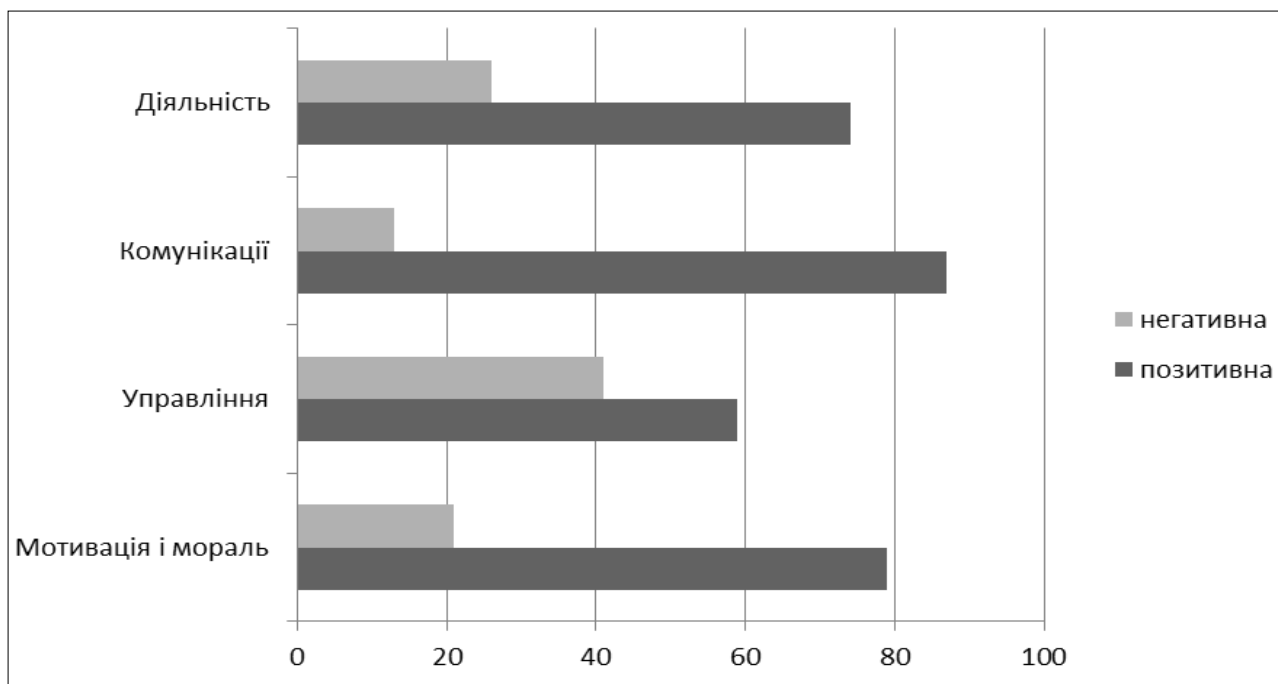


Рис. 2. Категорія публічних службовців В.

Таблиця 1

Взаємозв'язок компонентів організаційної культури та рівня комунікацій в органах публічної влади

п	Компоненти організаційної культури	Б	В
1.	Комунікація - діяльність	$r = 0,69, p \leq 0,05$	$r = 0,75$
2.	Комунікація - управління	$r = 0,70, p \leq 0,05$	$r = 0,78$
3.	Комунікація - мотивація і мораль	$r = 0,66, p \leq 0,05$	$r = 0,68$

Серед основних проблем, які виникають у службовців в органах публічної влади, респонденти виділяють недостатню організацію діяльності (46%), неефективність та незрозумілість управлінських рішень (38%), відсутність двосторонньої комунікації (37%), командної роботи (41%), делегування повноважень (53%). Окрім цього, вказують на проблеми у взаємостосунках, авторитаризм (49%), неповагу до думок підлеглих (58%), негативну репутацію (31%), байдуже ставлення до працівників (51%). Як бачимо, цінності взаємодії та командної роботи декларуються, але не втілюються в робочій реальності. Підвищити показники ефективності управління можливо за рахунок розширення комунікацій, горизонтальної взаємодії, зміни позицій, особистісних ресурсів розвитку управлінців.

Вищезазначене дослідження вказує, що сучасна комунікативна та психологічна підготовка публічних службовців є недостатньою. Спостерігаються протиріччя між висновками наукових досліджень і практикою організації професійної підготовки і перепідготовки управлінців. 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 області психології управління і комунікації. Критеріями сформованої комунікативної культури органів публічної влади необхідно вважати ціннісну та комунікативну толерантність, комунікацію зі зворотним зв'язком, командну роботу, делегування повноважень, взаємодію різних шаблів управління, належну координацію та організацію діяльності.

Соціально-психологічний аналіз комунікативної культури органів публічної влади в Україні вказує, що комунікація в публічному управлінні ведеться у високоструктурованих умовах, які передбачають не тільки направлення та обмеження певних інформаційних потоків, але й постійну присутність комунікативних норм, цінностей, правил управлінського середовища в різноманітних формах внутрішньої та зовнішньої комунікації.

Оскільки головним комунікативним завданням органів влади є забезпечення

духовного, політичного, соціально-економічного життя суспільства, важливою характеристикою є культура цієї взаємодії, яка формується у двох вимірах: у суспільних комунікаціях влади і громадянського суспільства та всередині самих владних структур. Взаємозв'язок цих процесів у комунікативній сфері беззаперечний, оскільки комунікативна культура суспільства впливає на комунікацію владних структур, і навпаки, таким чином вона представляє сама себе, формує сама себе, розвиває сама себе. Протиріччя і бар'єри, що виникають у комунікативній сфері, є проекцією установок і обмежень повідомлень і форм комунікації, що пропонуються. Не варто також применшувати й вплив людського фактору на смисловий і ціннісний аспект комунікації. У цьому контексті комунікативну культуру публічного управління необхідно визначити як спосіб закріплення та відтворення суспільної діяльності шляхом генералізації її форм та результатів, що мають суспільний смисл, розвиток і становлення демократичних цінностей в Україні.

Висновки і пропозиції.

1. Сформована комунікативна культура органів публічного управління є показником рівня розвитку публічного управління взагалі й комунікативного обміну суспільства і влади зокрема, одним з найважливіших чинників формування позитивного іміджу влади в суспільстві, стабілізації та оптимізації суспільних відносин.

2. Соціально-психологічний аналіз комунікативної культури органів публічної влади в Україні вказує, що комунікація в публічному управлінні ведеться у високоструктурованих умовах, які передбачають не тільки направлення та обмеження певних інформаційних потоків, але й постійну присутність комунікативних норм, цінностей, правил управлінського середовища в різноманітних формах внутрішньої та зовнішньої комунікації.

3. Головним комунікативним завданням органів публічного управління є забезпечення духовного, політичного, соціально-економічного життя суспільства, важливою характеристикою є культура цієї взаємодії, яка формується у двох вимірах: у суспільних комунікаціях влади і грома-

дянського суспільства та всередині самих владних структур. Взаємозв'язок цих процесів у комунікативній сфері беззаперечний, у цьому контексті комунікативну культуру публічного управління необхідно визначити як спосіб закріплення та відтворення суспільної діяльності шляхом генералізації її форм та результатів, що мають суспільний смисл, розвиток і становлення демократичних цінностей в Україні.

Список використаної літератури:

1. Андреева Г.М. Психология социального познания: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений. М.: аспект Пресс, 2000. 288 с.
2. Гайдученко С.О. Теоретико-методологічні засади формування та розвитку організаційної культури публічного управління: дис. ... на здобуття наук. ступеня доктора наук з держ. управління: спец. 25.00.01 «Теорія та історія державного управління». Харків, 2016. 437 с.
3. Коломыцева О.Н. Сущностные характеристики коммуникативной личности. Научный альманах Орл. гос.ун-та. Орел, 1998. Вып. 2. С. 96–97.
4. Конечкая В.П. Социология коммуникации: учебник. М.: Междунар. Ун-т бизнеса и управления, 1997. 304 с.
5. Литвинова Л.В. Культура взаємоставлень як складова сучасної організаційної культури управління державною установою. Демократичне врядування в контексті глобальних викликів та кризових ситуацій: матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю, Львів, 3 квіт. 2009 р.: у 2 ч.; за наук. ред. В.С. Загорського, А.В. Ліпенцева. Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2009. Ч. 2 С. 541–544.
6. Литвинова Л.В. Проблемы формирования эффективных коммуникаций государственных служащих и общества в Украине: социально-психологический аспект. *Legea si viata. Moldova*. 2018. № 1/2 (313). P. 72–76.
7. Литвинова Л.В. Особливості комунікативної культури в органах публічної влади. Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України; за заг. ред. Ю.В. Ковбасюка. К.: НАДУ, 2014. Вип. 2. С. 36–46.
8. Мудрик А.В. Коммуникативная культура учителя. Формирование профессиональной культуры учителя: сб. науч. тр.; под ред. В.А. Слостенина. М.: Знание, 1993. 287 с.
9. Райгородский Д.Я. (редактор-составитель). Практическая психодиагностика. Методики и тесты: учебное пособие. Самара: Издательский дом Бахрах-М, 2001. 672 с.
10. Резник Ю.М. Введение в социальную теорию: Социальная системология. Ин-т человека. М.: Наука, 2003. С. 224–267.
11. Соколов А.В. Общая теория социальной коммуникации: учебное пособие. СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2002. С. 3–30.
12. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2010. С. 385–415.

Литвинова Л. В. Коммуникативная культура органов публичного управления: социально-психологический анализ

Статья посвящена анализу коммуникативной культуры органов публичного управления, в частности социально-психологическому аспекту ее функционирования. Проанализирован феномен коммуникативной культуры в публичном управлении, сформулировано понятие коммуникативной культуры в публичном управлении, выделено четыре компонента коммуникативной культуры: деятельность, коммуникации, управление, мотивация и мораль. Представлены результаты исследования коммуникативной культуры в публичном управлении. По результатам исследования проанализирована взаимосвязь уровня коммуникативной культуры публичного управления со становлением и развитием общественных ценностей современной Украины.

Ключевые слова: коммуникативная сфера публичного управления, коммуникативная культура публичного управления, компоненты коммуникативной культуры публичного управления, социально-психологический анализ уровня коммуникативной культуры органов публичного управления.

Lytvynova L. Communicative culture of public administration bodies: socio-psychological analysis

The article is devoted to the analysis of the communicative culture of public administration bodies, in particular, the socio-psychological aspect of its functioning. The phenomenon of communicative culture in public administration is analyzed, the concept of communicative culture in public administration is singled out, four components of communicative culture are distinguished: activity, communication, management, motivation and morality. The results of research on communicative culture in public administration are presented. The results of the research analyzed the relationship between the level of the communicative culture of public administration and the development and development of the social values of modern Ukraine.

Key words: *communicative sphere of public administration, communicative culture of public administration, components of communicative culture of public administration, socio-psychological analysis of communicative culture in public authorities.*