

УДК 316.6

Статья имеет аналитико-реферативную направленность и посвящена проблеме подготовки государственного служащего к коммуникативной деятельности. При этом автором рассматриваются различные виды классификаций общения и выделяются профессионально значимые качества служащего, необходимые для эффективности организации коммуникативного процесса.

**Ключевые слова:** коммуникативные способности; государственный служащий; виды коммуникативной деятельности; средства общения.

Article features analytical and is devoted to training of civil servants in communicative activities. The author discusses various types of communication classifications and highlights professionally significant qualities of employee which are required for effective communicative process.

**Keywords:** communication skills; public servant; kinds of communicative activity; a means of communication.

***М. М. Калашников***

*Брянский филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы  
при Президенте Российской Федерации  
E-mail: mikhailkalashnikov@gmail.com*

## **Виды и направления формирования коммуникативных способностей служащих**

Научная статья

***М. М. Kalashnikov***

*Bryansk Branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration*  
**Forms and Vectors of Employees' Communicative Abilities Formation**  
Scientific article

В современном гуманитарном профессиональном образовании коммуникативная деятельность приобрела доминантный статус, так как она является основным средством профессиональной подготовки, а готовность к конструктивному межличностному взаимодействию становится ведущей компетентностью будущего специалиста. Возрастающая роль нелинейной многомерной коммуникации в социальных отношениях обуславливает необходимость решения новых задач, связанных с формированием коммуникативных способностей.

В этой связи формирование коммуникативных способностей будущих служащих, которые обучаются по специальности «Государственное и муниципальное управление», является одной из значимых задач высшего образования. При этом важность этой проблемы усиливается тем, что «современные тенденции перехода к компетентностному подходу в образовании являются попыткой преодоления разрыва между результа-

тами образования и современными требованиями общества, что является одним из ответов системы образования на социальный заказ» [1, с. 87].

Для эффективного решения данной задачи необходимо определение основных «мишеней» приложения сил обучающихся и организаторов обучения, другими словами, формулирование направлений повышения коммуникативной компетентности. В свою очередь, эта цель может быть достигнута двумя не исключающими друг друга путями. Во-первых, целесообразно рассмотреть имеющиеся в настоящее время теоретические и практические подходы к проблеме. Во-вторых, важно структурировать применительно к целям обучения понятийный аппарат теории коммуникативной компетентности.

Различным аспектам проблемы формирования коммуникативных способностей, компетентности и культуры специалистов посвящены работы социологов, психологов и педагогов:

– исследованию различных теоретических подходов к изучению информационно-коммуникативной компоненты структуры госуправления посвящены работы П. И. Визира, В. Е. Козловского, В. А. Кулинченко, Ю. И. Матвеевко;

– научные основы профессиональной компетенции государственных и муниципальных служащих изложены в трудах С. А. Анисимовой, Г. В. Атаманчука, А. А. Деркача, В. Г. Зазыкина, В. Г. Игнатова, А. К. Казанцева, Л. Г. Лаптева и др.;

– результатам исследования формирования коммуникативной компетенции посвящены работы Н. И. Гез, Н. Н. Еговцева, Е. А. Запорожец, Н. А. Ипполитова, А. К. Михальской, Д. Хаймз и др.

Профессия государственного служащего, по классификации Е. А. Климова, относится к типу профессий системы «человек – человек», при этом общение становится профессионально значимой категорией, а не просто фактором, сопровождающим деятельность.

Государственный служащий – не просто работник, а человек, олицетворяющий власть и выступающий от ее лица. Его деятельность осуществляется в следующих направлениях: гражданская деятельность, военная служба, правоохранительная деятельность.

Но независимо от этого можно объективно выделить особенности этой деятельности, которые состоят в следующем:

– в особом социально-правовом статусе, позволяющем занимать должности в государственных учреждениях и организациях, т. е. проявлять государственную власть;

– в особом виде деятельности, обеспечивающем условия функционирования государственной власти и государства в целом и выражающемся в обосновании и определении цели и направления общественного развития;

– в особом предмете труда – информации, которая является средством воздействия на управляемых и одновременно обслуживаемых граждан.

Профессиональная деятельность государственного и муниципального служащего является сложной многофункциональной деятельностью. Она сочетает в себе как исполнительскую, так и управленческую составляющую. В то же время эта деятельность имеет инновационную направленность, необходимую для принятия нестандартных решений в условиях реформ. Эти профессио-

нальные особенности связаны со специфическими требованиями к личностно-профессиональным качествам государственных служащих.

Так как профессии государственных и муниципальных служащих относятся к типу «человек – человек» и «человек – общество», то представители данных профессий должны обладать способностью моделировать варианты различных последствий деятельности людей, возможных конфликтов и т. д. и успешно действовать в быстро меняющихся условиях. Поэтому профессиональная деятельность государственных служащих зависит как от объективных общественных, политических и экономических условий, так и от внутренних психологических характеристик личности [2, с. 156].

Деятельность государственного служащего носит коммуникативный характер, так как он постоянно общается с гражданами, руководителями предприятий, организаций, различных учреждений и подразделений органов власти. Это требует наличия у него профессионально значимых коммуникативных умений и навыков социального взаимодействия, так как они обеспечивают результативность и эффективность решения поставленных задач и позволяют устанавливать необходимые межличностные отношения в различных ситуациях.

Источниками развития коммуникативных способностей государственных и муниципальных служащих являются различные виды их коммуникативной деятельности. Ф. И. Шарков [3] приводит классификацию, в основу которой положена масштабность и массовость процесса коммуникации. Он выделяет коммуникацию:

- массовую (на уровне социетальной системы),
- среднего уровня (в масштабах социальных групп и организаций),
- локальную (внутрисемейная, триадная и др.),
- внутригрупповую (не выходящая за рамки определенной группы),
- межгрупповую (между различными группами),
- межличностную (между отдельными людьми),
- внутриличностную (общение с самим собой).

**Массовая коммуникация** – это взаимодействие большого числа людей, получающих одновременный доступ к социально значимой информации. Данный вид коммуникации объединяет людей независимо от их места нахождения, соци-

ального статуса и др. Примером служит СМИ, Интернет и др. Эта коммуникация предполагает использование технических средств передачи и получения информации. Для осуществления массовых коммуникаций создаются специализированные организации: издательства, агентства, редакции, студии и др.

Одной из форм реализации массовой коммуникации является одновременное взаимодействие большого числа людей в ограниченном пространстве (митинги, шествия, концерты и др.) Основной критерий всех форм ее реализации – одновременная передача определенной информации большому количеству людей.

Для эффективной организации такого вида коммуникации служащему необходимо:

- знание психологии и интересов аудитории,
- умение использовать технологии вербального и невербального общения,
- наличие актерских и режиссерских способностей,
- гибкое мышление, умение быстро реагировать на изменяющуюся обстановку и др [4].

**Внутриорганизационные коммуникации** представляют собой процесс передачи информации в рамках определенной организации ее членами и структурными подразделениями. В настоящее время эти коммуникации должны обладать рядом особенностей:

- быть ясными и понятными для реципиентов,
- быть информативными,
- способствовать установлению доверительных отношений в организации,
- ориентироваться на систему человеческих ценностей.

**Внешние коммуникации** представляют собой связи любой социальной системы с внешним миром. Они являются обязательным компонентом функционирования любой социальной системы, т. к. она не может существовать без связей с внешней средой.

**Внутригрупповая коммуникация** представляет собой коммуникационный процесс между членами определенной группы людей. Целью данного вида коммуникации может являться решение совместных групповых задач и осуществление взаимозависимых действий. Эффективность ее реализации способствует положительной динамике развития группового взаимодействия, сплоченности группы, срабатываемости ее членов

и др. Неэффективная же реализация внутригрупповой коммуникации может привести к возникновению конфликтной напряженности и развитию внутригруппового конфликта.

**Внутригрупповая коммуникация** является основой коммуникационного взаимодействия в любой социальной организации. Поэтому государственному служащему необходимо знать особенности внутригруппового взаимодействия, уметь предупреждать внутригрупповую напряженность, обладать способностью к нейтрализации или ослаблению деструктивных факторов.

**Межличностные коммуникации** предполагают обмен информацией между малым количеством людей. Для профессионала типа «человек – человек», к числу которых можно отнести государственного служащего, такой вид коммуникации составляет основу его профессиональной деятельности. Для реализации этой коммуникации необходимы способности:

- прогнозировать коммуникативную ситуацию,
- ориентироваться в этой ситуации,
- понимать психологические особенности человека,
- преодолевать коммуникативные психологические барьеры.

Внутриличностная коммуникация представляет собой диалог человека с самим собой. Такой вид коммуникации необходим:

- при решении лично значимой для человека проблемы,
- при необходимости самоанализа собственных действий и поступков,
- при принятии важных профессиональных и личностных решений и др.

Внутриличностная коммуникация является важнейшим инструментом социализации и самоидентификации личности любого профессионала. В психологии она рассматривается как форма индивидуального противодействия социальному давлению и как механизм осуществления социального влияния.

Если в основу классификации положить способ установления и поддержания коммуникаций, то можно выделить непосредственные (прямые) и опосредованные (дистанционные) коммуникации.

При этом первые осуществляются при непосредственном контакте коммуникаторов. В этой ситуации широко используются как вербальные,

так и невербальные средства общения. Распространенными формами такого общения являются беседы, публичные выступления и др. При опосредованной коммуникации процесс общения осуществляется через посредника. В современных условиях распространенными посредниками являются средства массовой информации и рекламы, технические средства (телефон, радио- и видеосвязь, локальные и глобальные компьютерные сети). Для эффективного использования данных коммуникативных каналов государственному служащему необходимы следующие способности:

- преодоление психологических коммуникативных барьеров при непосредственном контакте с людьми,
- актерское и режиссерское мастерство,
- управление своим эмоциональным состоянием,
- гибкость мышления и др.

С точки зрения инициативности коммуникаторов общение можно разделить на активное и пассивное. В первом случае все коммуникаторы, участвующие в процессе общения, динамично передают сообщения и отвечают на полученную информацию. Во втором – процесс общения не является динамичным. Все стороны общения или одна из них не проявляет интереса к коммуникативному процессу.

Для организации активного коммуникативного процесса важно:

- обладать инициативностью и целеустремленностью,
- иметь представление о сфере интересов собеседника и обладать достаточным кругозором в данной сфере,
- обладать гибкостью мышления,
- иметь элементарные актерские и режиссерские способности,
- уметь создавать определенную психологическую ситуацию общения.

При анализе деятельности государственного служащего важным является учет самопроизвольных (стихийных) и произвольных (организованных) коммуникаций. Самопроизвольная коммуникация представляет собой незапланированный обмен информацией между людьми. При таких коммуникациях могут оперативно обсуждаться деловые вопросы, приниматься достаточно ответственные решения. В подобных ситуациях для

коммуникатора важен кругозор, психологическая собранность, умение лаконично и четко формулировать мысли и др.

Еще один важный источник стихийной информации, который необходимо учитывать в деятельности государственного служащего, – это слухи. Их можно, в свою очередь, классифицировать на умышленные, часто используемые в политической борьбе, и бытовые, связанные с психологией поступков и поведения людей. Умышленно распространяемые слухи являются негативным фактором в деятельности государственных служащих, поэтому каждый из них должен иметь представление о приемах противодействия слухам: профилактических мероприятиях и активных контрмерах.

Многие виды коммуникаций в зависимости от направления движения информационного потока можно разделить на горизонтальные и вертикальные.

**Горизонтальные коммуникации** осуществляются между членами какой-либо формальной или неформальной группы (организация, учреждение, подразделение и т. д.), имеющими равный статусный ранг, а также между равнозначными группами. Владение технологиями управления данными видами коммуникации является важной компетенцией государственного служащего, так как эти коммуникации важны для координации деятельности людей, решающих общие производственные задачи. Эффективность горизонтальных коммуникаций определяют факторы:

- понятность и недвусмысленность передаваемой информации,
- адекватность восприятия получаемой информации,
- минимализация или устранение психологических барьеров, являющихся помехой в информационном канале.

**Вертикальная коммуникация** отражает движение информационного потока между различными иерархическими уровнями организации или учреждения. Они, в свою очередь, подразделяются на нисходящие и восходящие.

Коммуникация называется нисходящей, если информационный поток перемещается от более высокого статусного уровня организации к более низкому. Такая коммуникация используется руководителями подразделений для постановки задач,

передачи информации о технологии производственного процесса, стимулировании и коррекции деятельности работников и подразделений и др. Нисходящая коммуникация может быть многоуровневой, зависящей от иерархичности организации.

**Восходящая же коммуникация** отражает движение информационных потоков от более низкого к более высокому иерархическому уровню в организации, т. е. она представляет собой обратную связь подчиненных с руководителем с целью информирования о результатах работы и текущих проблемах. Такая информация позволяет в какой-то мере оценить эффективность исполнения приказов и распоряжений. На ее основе руководитель может реагировать на коллективное мнение, анализировать информацию, принимать управленческие решения.

Формы организации таких коммуникативных каналов различны. Например, представление отчетов, докладов, итоговых документов вышестоящему руководству.

В зависимости от используемых знаковых систем коммуникации подразделяются на вербальные и невербальные [5].

**Вербальная коммуникация** является важнейшей формой передачи и получения информации в большинстве областей человеческой деятельности. Она осуществляется с помощью речи. При этом язык является оптимальным средством выражения человеческого мышления и общения.

Самой распространенной формой вербальной коммуникации является диалог. «Диалогом называется форма общения, состоящая из обмена высказываниями двух взаимодействующих сторон или партнеров» [6, с. 143]. Диалог представляет собой социальное взаимодействие. Участвуя в диалоге, человек высказывает суждения и воспринимает информацию, выраженную другими людьми. Анализ, оценка и усвоение содержания информации в диалоге осуществляется в соответствии с политическими, этическими, эстетическими, деловыми и другими критериями.

Высказывание и дискурс представляют собой единицы вербальной коммуникации. Высказыванием называют совокупность слов, оформленных в предложение, обладающее смыслом и определенной структурой. Это продукт речевой деятельности [3,]. Технологически это достигается широким применением невербальных средств

в общении. Любое высказывание характеризуется социальной обусловленностью, выразительностью, избирательностью и неустойчивостью.

**Дискурс** – это смоделированный в речи связанный цельный текст, рассматриваемый в событийном плане [3, с. 43]. В дискурсе, как и в высказывании, присутствуют вербальные и невербальные средства.

Элементарной формой вербальной коммуникации является речевой акт, который представляет собой целенаправленное речевое поведение в соответствии с принятыми правилами [3, с. 42]. С процессной точки зрения его можно разбить на две взаимосвязанные составляющие:

- говорение как процесс создания и отправления акустических сигналов или письмо как процесс зашифровки речевых сигналов символами;
- слушание как процесс восприятия речевой информации и ее понимания, либо чтение – расшифровка графических знаков, понимание их значений.

Любой речевой акт характеризуется:

- конкретной коммуникативной установкой,
- стремлением воздействовать на собеседника,
- соответствием речевым нормам, принятым в данном обществе.

Освоение средств и технологий эффективного вербального общения для государственного служащего является важнейшей задачей, так как профессия госслужащего относится к разряду «вербальных» профессий, где речь является основным инструментом деятельности.

Важнейшим коммуникативным качеством служащего является культура речи, поэтому ему на профессиональном уровне необходимо обладать языковыми нормами, умением пользоваться выразительными языковыми средствами, точно и грамотно излагать свои мысли с целью достижения поставленных задач.

**Невербальная коммуникация** представляет собой систему несловесных форм общения. К невербальным средствам, широко применяемым государственными служащими, относят: одежду, прическу, мимику, позу, окружающие человека предметы. Эффективное применение этих средств способствует достижению взаимопонимания, позволяет понять настроение, переживания, чувства, намерения, морально-личностные качества общающихся людей. Именно поэтому для государственного служащего очень важно освоить:

- структуру и функции невербального общения в различных коммуникативных ситуациях,
- этикет и культуру невербального поведения,
- культуру использования паралингвистических средств общения,
- способы невербальной передачи эмоционального состояния,
- культуру голосовой экспрессии.

Таким образом, источником развития коммуникативных способностей государственного служащего являются различные виды коммуникативной деятельности. Их анализ показал, что для эффективности коммуникации профессионалу необходимо обладать: инициативностью, знанием психологии и интересов аудитории, элементарными актерскими и режиссерскими способностями, технологиями вербального и невербального общения, гибкостью мышления, умением регулировать собственные психологические процессы. Многоплановость рассмотренной проблемы обуславливает необходимость дальнейшей разработки структуры коммуникативных способностей, их иерархической соподчиненности и корреляционных связей с личностными особенностями субъекта. Необходимо рассматривать реализацию модели коммуникативного дискурса в качестве приоритетного направления форми-

рования коммуникативных способностей служащих, поскольку именно дискурс является центральным процессом их общения.

#### Ссылки

1. Прядехо А.А., Прядехо А. Н., Степченко Т. А. Учебная деятельность как средство развития способности анализировать // Вестник Брянского государственного университета. 2015. № 2: Педагогика. Психология. История. Право. Литературоведение. Языкознание. Экономика. Точные и естественные науки. Брянск: РИО БГУ, 2015. С. 87–90.
2. Игнатов В. Г., Понедельников А. В. Государственная служба: теория и организация: Курс лекций. Ростов-н/Д, 2003. 448 с.
3. Шарков Ф. И. Основы теории коммуникации. М., 2002. 246 с.
4. Колышкина Т. Б., Маркова Е. В., Шустина И. В. Проблемы понимания текстов массовой коммуникации. Ярославль, 2011. 160 с.
5. Почепцов Г. Г. Теория коммуникаций. Рефл-бук. Ваклер, 2003. 651 с.
6. Садохин А. П. Межкультурная коммуникация. М.: Альфа-М; Инфра-М, 2006. 286 с.