

по-перше, чітке узгодження між індивідом та референтною групою, та, по-друге, узгодження між ідеалом, системою моральних норм та певними нормами соціального контролю. Відповідність цим нормам необхідна для функціонування і розвитку не тільки окремої людини та колективу, але й для розвитку корпоративної культури службовців у сфері державного управління та Української держави в цілому.

Список використаних джерел

1. *Афанасьев В. Г.* Человек в управлении обществом / В. Г. Афанасьев. - М. : Политиздат, 1977. - 382 с.
2. *Дюркгейм Э.* Социология. Ее предмет, метод, предназначение / Э. Дюркгейм. - М. : Канон, 1995. - 352 с.
3. *Жигулев С. И.* Образование групповых норм в первичных коллективах разного уровня развития : автореф.19.00.05 / С. И. Жигулев. - М., 1980. - 24 с.
4. Закон України про державну службу від 16 груд. 93 № 3723-ХІІ (зі змін. і допов. від 19 груд. 2006 р.) // Відом. Верховної Ради України. - 1993. - № 52. - Ст. 17.
5. *Золотухін Г.* Соціалізація в умовах незалежності: жертви і переможці / Г. Золотухін // Соціальна психологія. - 2006. - № 3. - С. 20-30.
6. *Пеньков Е. М.* Социальные нормы - регуляторы поведения личности / Е. М. Пеньков. - М., 1972. - 198 с.
7. Психология социальных ситуаций / сост. и общая ред. Н. В. Гришиной. - СПб. : Питер, 2001. - 416 с.
8. *Ручка А. А.* Социальные ценности и нормы (некоторые теоретические и прикладные вопросы социологического анализа) / А. А. Ручка. - К. : Наук. думка, 1976. - 160 с.
9. *Самолук В.* Основи правознавства : навч. посібник / В. Самолук, А. Філіп'єв, Р. Мартинюк. - Острог : Вид-во Нац. ун-ту "Остроз. акад.", 2006. - 253 с.

Сергій Яценко,
викладач кафедри української
та іноземних мов НАДУ

Теоретико-методологічні підстави дослідження ділової комунікації державних службовців

У статті обґрунтовується доцільність дослідження ділової комунікації державних службовців, визначаються її поняття, функції та форми. Відзначається необхідність використання зарубіжного досвіду, зокрема американського.

Ключові слова: ділова комунікація, державний службовець, управлінський процес, інформаційна діяльність, зв'язки з громадськістю.

In the article the necessity for the research of business communication of public servants is proved, its notion, functions and forms are defined. Foreign practice, especially American one, is looked as preferable.

Key words: business communication, public servant, governing process, informational activity, public relations.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями.

Поняття ділової комунікації державних службовців.

Ділове спілкування державних службовців - це матеріальна, духовна й емоційна діяльність управлінців. Тому ділова комунікація належить до вищих духовних соціальних потреб особистості й виражає прагнення і бажання людей брати участь у соціальній і суспільно-економічній діяльності. Це безпосередній неупереджений позитивний вплив управлінців на громадян, а також спілкування державних службовців між собою та їх постійне, безперервне духовне зростання.

Однак між поняттями "ділова комунікація" і "ділове спілкування" існує суттєва різниця. Наше дослідження розглядає ділове, офіційне, формальне спілкування, на відміну від міжособистісного, неофіційного, неформального.

Засобом ділового спілкування, обміну думками та взаємного порозуміння державних службовців є ділова мова, а ділова комунікація у цьому разі стає головною функцією ділової мови. Отже, ділова мова - абстрактний набір слів, а ділова промова - це процес, що виражає конкретний зміст думок службовців.

Аналіз останніх досліджень і виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Аналіз докторських дисертацій Н.М. Драгомирецької [1], Т.І.Пахомової [2], Є.В.Ромата [3], С.К.Хаджирадової [5], С.А.Чукот [6] та інших вітчизняних науковців засвідчив про наявність проблеми вдосконалення ділової комунікації управлінців у системі державної служби.

Формулювання цілей, постановка завдання статті. Метою статті є науково-теоретичне обґрунтування сутності, закономірностей, функцій, структури, еволюції ділової комунікації державних службовців і на цій основі розкриття можливостей використання нагромадженого досвіду в системі державного управління в сучасних умовах.

Відповідно до мети було поставлено такі *завдання*:

- проаналізувати ступінь розробленості теми ділової комунікації державних службовців, оцінити її сучасний стан і тенденції розвитку у вітчизняній літературі;
- теоретично обґрунтувати шляхи підвищення ефективності комунікативної компетентності державних службовців.

Виклад основного матеріалу дослідження. Постбіполярний світ швидко рухається до суспільства знання завдяки діловій комунікації та розвитку її основних форм. Ділове спілкування державних службовців також змінюється і вимагає миттєвого пристосування до нових викликів сучасності. Керівництво України тримає на контролі світові тенденції становлення нового економічного порядку і постійно вживає необхідних заходів щодо покращення ефективності публічного адміністрування.

Н.М.Драгомирецька [1] пропонує теоретичну і семантичну модель державного управління. Вона розглядає взаємовідносини держави і сус-

пільства, стиль управління, методи, техніки та методологію комунікативних проектів. Автор підкреслює формуючий вплив держави на суспільство.

Т.І.Пахомова у своїй докторській дисертації [2] розглядає механізми функціонування систем державної служби в період суспільних реформ і пропонує покращення комунікації та мотивації державних службовців, інноваційний розвиток та організаційні зміни в державному управлінні.

Слід сказати, що Є.В.Ромат [3], аналізуючи державне управління рекламною діяльністю в Україні, розробляє поняття реклами, рекламних та маркетингових комунікацій для владних структур та наводить приклади громадського саморегулювання рекламної діяльності. Він визначає комунікацію як соціально зумовлений процес передачі й сприйняття інформації в умовах міжособистісного й масового спілкування за різними каналами та за допомогою різноманітних комунікативних засобів.

С.К.Хаджирадєва [5] у своєму дослідженні окреслює концептуальні засади й стратегію модернізації технологій підготовки посадовців до професійно-мовленнєвої комунікації. Вона розглядає питання професійної мобільності та комунікативної діяльності державних службовців, мовленнєву компетенцію і компетентність управлінців, пропонує свою андрагогічну модель особистісного мовленнєвого розвитку та говорить про професійномовну гомогенність.

Доктор наук з державного управління С.А.Чукот [6] з точки зору управлінського аспекту відтворює генераційну цілісність духовної культури, говорить про правлячу та творчу еліти, суспільний ідеал, державну ідею, громадську думку та культурну політику.

Поглиблений теоретичний аналіз праць вітчизняних науковців [1-3; 5; 6], комплексний аналіз нормативно-правових актів та документів, що регулюють діяльність державних службовців України, дають змогу зробити висновок про наявність потужного теоретико-методологічного підґрунтя для подальшого застосування комунікативних технологій у системі державної служби, спрямованих на розвиток і вдосконалення ділового спілкування управлінців. Проте одночасно з цим спостерігається певна відсутність єдиної цілісної методології, спрямованої на розвиток ділового спілкування державних службовців України. Виникає необхідність у вивченні та узагальненні цього досвіду в системі державного управління в зарубіжних країнах.

Ф.Данс у своїй статті "Поняття комунікації" фіксує 95 нині існуючих її визначень, де головним є процес зв'язку й встановлення контакту між людьми, вплив однієї особистості на іншу й, що дуже важливо, те, що вона не є тотожною мовленню [8].

Якщо Ф.Данс висуває сучасну концепцію ділової комунікації, то С.Фергюсон [9] показує шляхи її планування з точки зору інтегративного підходу та підкреслює 13 основних етапів її підготовки.

Дж.Берклі, Дж.Роуз та Р.Бегович приділяють у своїй роботі [7] дуже багато уваги публічному адмініструванню, розкривають його зміст, сутність, шляхи та тенденції його розвитку в майбутньому.

Комунікативна філософія Ю.Хабермаса поклала початок існуванню ери знання і розглядає проблему комунікації як спілкування в сучасних умовах [4]. Він виділяє чотири типи дії: стратегічну, нормативну, драматургічну і комунікативну. На державній службі як системі комунікативні взаємодії здійснюються на вертикальному і горизонтальному рівнях (взаємодія між особами, які займають посади відповідних категорій, - "керівники", "радники", "спеціалісти").

Підсумовуючи вищенаведене, можна сказати, що Дж.Берклі та Дж.Роуз та Р.Бегович [7] пишуть про мистецтво публічної комунікації; Ф.Данс наполягає на впливі однієї особистості на іншу [8], С.Д.Фергюсон [9] у своїй роботі висуває інтегральний підхід при плануванні ділової комунікації; Ю.Хабермас [4] створив комунікативну філософію.

Ділова комунікація - це складний процес ділового спілкування в умовах спільної діяльності державних службовців у державному управлінні країною. Її роль та функції, насамперед, полягають у регуляції, координації та управлінні в діловій сфері держави. Якщо регуляторна та управлінська функції орієнтують на мету, то координаційна упорядковує ділову комунікацію.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Огляд робіт вітчизняних науковців [1-3; 5; 6] та іноземних фахівців [4; 7-9] свідчить про наявність і сучасність розвитку ділової комунікації державних службовців. У наведених працях розглядаються взаємовідносини держави і суспільства, поняття реклами, рекламних та маркетингових комунікацій для владних структур, інноваційний розвиток та організаційні зміни в державному управлінні, питання професійної мобільності та комунікативної діяльності державних службовців тощо. Але вербальним недоліком ділового спілкування управлінців жодна з них не присвячена ні взагалі, ні хоча б частково.

Поглиблений теоретичний аналіз праць зазначених науковців дає змогу зробити висновок про наявність потужного теоретико-методологічного підґрунтя для подальшого застосування комунікативних технологій у системі державної служби, спрямованих на розвиток і вдосконалення ділового спілкування управлінців. Проте одночасно з цим спостерігається певна фрагментарність, строкатість і розрізненість науково-теоретичних матеріалів з теми дослідження. А відсутність єдиної цілісної методології, спрямованої на розвиток ділової комунікації державних службовців України, формулює наукову потребу у вивченні та узагальненні зарубіжного досвіду в системі державного управління.

Огляд вітчизняних і зарубіжних джерел щодо здійснення ділової комунікації державних службовців свідчить про те, що ця тема є однією з актуаль-

них та найважливіших теоретичних і практичних проблем. Всебічний аналіз опрацьованої у ході дослідження наукової літератури доводить, що ця сфера потребує ретельного вивчення. Сьогодні гостро відчувається необхідність у комплексних дослідженнях ділової комунікації управлінців, особливо в розробці нової концепції щодо ділового вербального спілкування. Рівень наукової розробки тематики не відповідає сучасним вимогам.

Ділова комунікація державних службовців - це теоретичний і практичний обмін вербальними повідомленнями у процесі ділового спілкування управлінців один з одним з метою переконання протилежної сторони та управління нею.

Підсумовуючи вищенаведене, автор статті вважає, що існує об'єктивна потреба розвитку ділової комунікації управлінців, розробки і впровадження новітніх методів підготовки службовців. Ці пріоритетні напрями дослідження збігаються з напрямками розвитку галузі науки "Державне управління" в частині вдосконалення концепції кадрової політики та технології підготовки висококваліфікованих державних службовців.

Список використаних джерел

1. Драгомирецька Н. М. Комунікативна діяльність в державному управлінні: теоретико-методологічний аспект : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра наук з держ. упр. : спец. 25.00.01 "Теорія та історія державного управління" / Н. М. Драгомирецька. - К., 2007. - 36 с.
2. Пахомова Т. І. Механізми функціонування системи державної служби в період суспільних реформ : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра наук з держ. упр. : спец. 25.00.03 "Державна служба" / Т. І. Пахомова. - К., 2007. - 32 с.
3. Ромат Є. В. Державне управління рекламною діяльністю в Україні (теоретико-методологічний аспект) : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра наук з держ. упр. : спец. 25.00.02 "Механізми державного управління" / Є. В. Ромат. - К., 2004. - 36 с.
4. Хабермас Ю. Демократія, розум, нравственність / Ю. Хабермас ; пер. с нем. Н. В. Мотрошиловой. - М. : АО. КАМІ, Academia, 1995. - С. 68-73.
5. Хаджирадева С. К. Підготовка державних службовців до професійно-мовленнєвої комунікації: концептуальні засади й стратегія модернізації технологій : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра наук з держ. упр. : спец. 25.00.03 "Державна служба" / С. К. Хаджирадева. - К., 2006. - 36 с.
6. Чукот С. А. Відтворення генераційної цілісності духовної культури управлінського аспекту : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра наук з держ. упр. : спец. 25.00.02 "Філософія державного управління" / С. А. Чукот. - К., 1999. - 34 с.
7. Berkly G. The Craft of Public Administration / G. Berkly, J. Rouse, R. Begovich. - 1991.
8. Dance F. The Concept of Communication / F. Dance // Journal of Communication. - 1970. - N 20. - P. 201-210.
9. Ferguson S. D. Communication Planning: An Integrated Approach / S. D. Ferguson. - Sage Publication, Inc., 1999. - 262 p.