

DOI <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-005-6-2>

**АФЕКТИВНІ КОМПОНЕНТИ  
КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ  
СУЧАСНИХ ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ УКРАЇНИ**

**Литвинова Л. В.**

*кандидат психологічних наук, доцент  
м. Київ, Україна*

**Тертична Н. А.**

*кандидат психологічних наук, доцент,  
доцент кафедри загальної і медичної психології  
Національного медичного університету імені О. О. Богомольця  
м. Київ, Україна*

Головним засобом забезпечення та розвитку суспільного буття є культура людських взаємин, цивілізовані суспільні та індивідуальні способи спілкування. Сучасне уявлення про управління та професіоналізм у царині публічного управління зазнали еволюції, особливо її комунікативна складова, що все частіше ідентифікується з поняттям «комунікативна культура». Управлінська практика та потреби українського суспільства у прискоренні реалізації суспільних реформ ставлять нові вимоги до фахівців публічного сектору, а відтак, передбачають розвиток професійності публічних службовців та їх загально-особистісних компетентностей.

Проблема впливу емоційного фактору на управлінську діяльність, формування емоційної компетентності посідає важливе місце та є однією з актуальних і складних в умовах демократичного транзиту. Постає необхідність у формуванні професійного комунікативного середовища публічного управління сучасного європейського рівня, яке ґрунтується на функціонуванні у конструктивному емоційному полі. Особливий інтерес до емоційної складової професійної управлінської діяльності, формування емоційної компетентності та аналізу

факторів, що перешкоджають позитивним змінам в органах публічної влади зумовлений високою соціальною значущістю цього питання. Саме тому розвиток емоційної сфери, формування професійної комунікативної культури сучасних публічних службовців, є надзвичайно актуальним напрямом наукових досліджень.

Професійна діяльність публічних службовців містить ряд протиріч: з одного боку, вона повинна забезпечувати дотримання прав і інтересів громадян, 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 їх громадськими оцінками змушують фахівців звертатися до аналізу структури їх професійної діяльності та компетентності. Сама наявність, типовість і гострота протиріч внутрішнього комунікативного середовища в органах публічної влади, зміст праці публічних службовців обумовлює дослідження емоційно-негативного фону та високу конфліктність як типову для середовища професійного спілкування. В межах системно-діяльнісного підходу, розвиваючи ідеї єдності емоційних та пізнавальних процесів у процесі діяльності, науковці наголошують, що емоції виступають каталізатором інтелектуального процесу, є координатором мисленнєвої діяльності, забезпечуючи її гнучкість, перебудову, корекцію, відхід від стереотипу [1; 3]. Більшість проблем і виникаючих труднощів в управлінні пов'язані з низькою соціально-психологічною компетентністю, психологічною та комунікативною культурою, хоча саме ці чинники визнаються одними з основних критеріїв професійної майстерності. Професійна етика, майстерність ведення діалогу, комунікацій, нерозривно зв'язана з поняттями честі і гідності, моральності, такту. Серед професійно – важливих якостей, що забезпечують публічну службу як професійну діяльність, виділяють такі, що безпосередньо пов'язані з комунікативною культурою, а саме: навички ведення переговорів, вміння швидко орієнтуватись у проблематиці завдань, узгодження рішень,

здатність до швидкого контакту з іншими людьми, взаємоповага, координація своїх дій з діями інших тощо. Отже, сформована комунікативна культура публічної служби може розглядатися одним з найважливіших чинників ефективної діяльності державних інституцій та формування позитивного іміджу органів публічної влади в суспільстві, стабілізації та оптимізації суспільних відносин.

Емоції є необхідним компонентом комунікативної взаємодії. Вони формуються в процесі діяльності, будучи відображенням реакцій людини на внутрішні та зовнішні впливи. Виділено шість «емоційних» критеріїв комунікативної культури організації, а саме: 1) емоційна експресія; 2) емоційна сприйнятливість; 3) емпатія; 4) адекватність емоцій; 5) комунікабельність (інгратиція); 6) толерантність [4, с. 385-415]. У діловій комунікації додаткова енергія емоцій може допомагати або заважати вирішенню виробничих завдань, тому комунікативна компетентність розглядається як здатність встановлювати необхідні контакти за допомогою вербальних і невербальних засобів в різних ситуаціях спілкування. Натомість, емоційна компетентність включає особистісні властивості фахівця: чуйність, врівноваженість, рефлексію, емпатію, толерантність тощо. Вона є важливою афективною складовою професійних стосунків. Встановлено, що високий рівень саме емоційної компетентності є передумовою успіху в професії, що пов'язана з інтенсивною взаємодією з іншими людьми. Уміння регулювати свій емоційний стан, здатність до емоційного відгуку є необхідним компонентом комунікації, специфічним засобом взаємопізнання та взаємовпливу.

Зважаючи на важливість комунікацій у діяльності публічних службовців, було проведено дослідження афективних компонентів діяльності (комунікативна установка, комунікативна толерантність) [1] за допомогою методики діагностики комунікативної установки В. Бойка [2, с. 298-314]. Протягом 2017-2019 років у дослідженні брали участь публічні службовці категорій Б і В, загальною кількістю 376 осіб, працівники центральних органів виконавчої влади та місцевого самоврядування. Узагальнені результати соціально-

психологічного дослідження за допомогою методики діагностики комунікативної установки В. Бойка констатують загальну негативну комунікативну установку ( у межах 75%) сучасних публічних службовців України. Тільки 20% опитаних демонструють позитивну готовність до комунікації у професійній діяльності, а 10-15% опитаних демонструють гострий негативізм до налагодження взаємостосунків (в основному це публічні службовці категорії Б). Загальною характеристикою емоційного фактору є амбівалентність, тобто внутрішні протиріччя, незадоволеність, стагнація, негативне групомислення, а також постійний нормативний та інформаційно-психологічний тиск, що ілюструє боротьбу наративів авторитарної та проектної культури управління. Актуальною проблемою є раціональний вибір належних управлінських технологій, що відповідають актуальним соціальним завданням, замість постійних спроб впровадити якомога більше інноваційних технологій впливу, які мало зрозумілі та не адаптовані до реалій управлінської культури України. Сформованість сучасних принципів соціального управління має базуватись на компетентності та інтегрованості, бути логічним і зрозумілим задля реконструювання спільної комунікативної реальності в умовах суспільних цивілізаційних трансформацій в Україні.

У висновку необхідно зазначити, що формування комунікативної культури методом «проб і помилок» слід визнати помилковою стратегією, об'єктивно дорогою, суб'єктивною та ймовірнісною. 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 двосторонній спосіб її запровадження: з одного боку, потрібно усвідомлення важливості 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 її розвитку значною мірою характеризується рівнем професіоналізму і професійною культурою, що відображає об'єктивну підготовленість і суб'єктивну готовність публічних службовців до вирішення професійних завдань європейського вектору розвитку сучасної України.

### **Література:**

1. Литвинова Л.В. Комунікативна толерантність публічних службовців у контексті формування комунікативної культури в публічному управлінні / Л.В. Литвинова // Право та державне управління: збірник наукових праць / [за ред. О.В. Покатаєвої]. У 2-х томах. Запоріжжя: КПУ, 2018. № 3 (32). Т. 2. С. 170–175.

2. Райгородский Д.Я. (редактор-составитель). Практическая психодиагностика. Методики и тесты [учебное пособие] / Д.Я. Райгородский // Самара: Издательский дом Бахрах-М, 2001. С. 298-311.

3. Тихомиров О.К. Эмоции в структуре мыслительной деятельности / О.К. Тихомиров // Тезисы докладов к XX международному психологическому конгрессу. М., 1972. С. 183-186.

4. Шарков Ф.И. Коммуникология: основы теории коммуникации: [учебник] / Ф.И. Шарков. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2010. 592 с.