

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(НИУ «БелГУ»)**

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

**УПРАВЛЕНИЕ РАЗВИТИЕМ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ
ОРГАНОВ (НА МАТЕРИАЛАХ СЛЕДСТВЕННОГО КОМИТЕТА
РОССИИ ПО БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ)**

Выпускная квалификационная работа (магистерская диссертация)

**студента заочной формы обучения направления подготовки
38.04.04 Государственное и муниципальное управление
магистерской программы «Государственная и муниципальная служба»
3 курса группы 09001681
Селюкова Михаила Алексеевича**

Научный руководитель
доктор философских наук,
профессор
Бабинцев В.П.

Рецензент
И.о. руководителя следственного
управления Следственного комитета
РФ по Белгородской области,
полковник юстиции
Левченко Д.Н.

БЕЛГОРОД 2019

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ	12
РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ СЛЕДСТВЕННОГО КОМИТЕТА РОССИИ ПО БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ	38
РАЗДЕЛ III. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ	57
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	76
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	81
ПРИЛОЖЕНИЯ	90

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. В условиях динамично меняющегося социума под воздействием социальных, культурных, экономических и политических факторов от государственных служащих требуется не только знание специфики находящейся в их подчинении сферы, но и умение выстраивать эффективную социальную коммуникацию, внося адекватные изменения в стиль и методы взаимодействия с гражданским обществом.

В настоящее время существует дефицит коммуникативных умений и навыков у государственных служащих. Это утверждение правомерно и для большинства работников правоохранительных органов. При этом подходы к управлению развитием коммуникативной культуры государственных служащих пока еще недостаточно изучены. Об этом свидетельствует, прежде всего, отсутствие фундаментальных и прикладных исследований, в которых рассматривались бы вопросы коммуникативного взаимодействия государственных служащих правоохранительных органов. Между тем, исследование способов и направлений формирования коммуникативной культуры государственных служащих правоохранительных органов приобретает принципиальную важность.

Сложности коммуникативного взаимодействия в органах власти объясняются отсутствием установки на сотрудничество. Разрешению указанной проблемы в органах исполнительной власти будет способствовать развитие коммуникативной культуры их работников, поскольку она призвана обеспечить качественное профессиональное взаимодействие сотрудников в процессе делового общения.

Процесс управления развитием коммуникативной культуры представляется достаточно сложным и в большей степени зависящим от личностных особенностей человека. Данное обстоятельство позволило сформулировать актуальность темы диссертационного исследования, которая

заключается, в первую очередь, в поиске эффективных способов формирования коммуникативной культуры государственных служащих правоохранительных органов.

Таким образом, актуальность исследования определяется следующими обстоятельствами: во-первых, необходимостью теоретического обеспечения развития коммуникативной культуры государственных служащих правоохранительных органов, поскольку от ее уровня зависит качество их профессиональной деятельности; во-вторых, целесообразностью создания благоприятных условий для формирования умений и навыков государственных служащих правоохранительных органов; в-третьих, необходимостью управления развитием коммуникативной культуры государственных служащих правоохранительных органов.

Степень изученности темы. В настоящее время в научных исследованиях недостаточно разработана процедура формирования и развития коммуникативной культуры применительно к профессиональным группам. Тем не менее, различные аспекты проблемы формирования коммуникативной культуры специалистов в последние годы все чаще становятся предметом анализа отечественных ученых.

Прежде всего, они рассматриваются в публикациях, посвященных подготовке специалистов различного профиля к профессиональной деятельности, развития у них профессионально важных качеств в соответствии с требованиями, предъявляемыми социальным окружением, в частности, в монографиях и статьях Ю.А. Бессоновой, А.И. Горбачева, Н.А. Кузнецовой, А.В. Оболонского, в которых рассмотрены проблемы служебного поведения представителя власти, а также специфика формирования коммуникативной культуры государственного служащего¹.

¹Бессонова Ю.А. Гуманитарная культура личности государственного служащего: коммуникативный аспект // Среднерусский вестник общественных наук. 2013. №3; Горбачев А.И. Ценности государственной службы как факторы формирования организационного поведения // Материалы круглого стола «Нравственные основы социального прогресса в России»: М., 2010; Запорожец Е.А. Коммуникативная компетенция государственных служащих: структура, содержание, условия формирования

Ряд российских авторов (О.В. Дивненко, Е.Н. Журавлева, Н.П. Сабельфельд, С.Ф. Сизикова, П.С. Таранова и др.) уделяют в своих исследованиях особое внимание формированию навыков делового общения, а также теории и практике коммуникации¹.

Большую роль для диссертационного исследования сыграли работы теоретиков и практиков, проанализировавших условия формирования принципов общекультурных и профессиональных компетенций представителей власти в условиях трансформации российского гражданского общества: Г.В. Атаманчука, А.В. Зайцева, С.Э. Зелинского, А.Н. Курюкина, А.А. Маркина².

Вопросы подготовки высококвалифицированных кадров для государственной службы и перспективных направлений ее модернизации исследуются в монографических работах и публикациях в научной периодике Т.В. Зайцевой, П.А. Меркулова, В.А. Сулемова и др.³.

// Научный вестник Уральской академии государственной службы. 2009. Выпуск № 3(8); Кузнецова Н.А. Социально-коммуникативные аспекты взаимодействия в системе «Власть-Общество» // Власть. 2011. № 4; Оболонский А. В. Этика и ответственность в публичной службе // Вопросы государственного и муниципального управления. 2015. № 1.

¹ Дивненко О.В., Таранова П.С. Основы межкультурной коммуникации // Психологическая наука и образование. 2012. № 3; Журавлева Е.Н. Приемы деловых коммуникаций // Педагогика. 2013. № 4; Сабельфельд Н.П. Уровни коммуникативной компетенции в теории и на практике // Высшее образование сегодня. 2011. № 8; Сизикова С.Ф. Реализация компетентного подхода в сфере образования // Психологическая наука и образование. 2011. № 2.

² Атаманчук Г.В. Сущность государственной службы: история, теория, закон, практика, 2003; Зайцев А.В. Диалогика гражданского общества. Кострома, 2013; Зелинский С.Э. Комплексное оценивание государственных служащих: Методическое обеспечение. Саарбрюккен, 2014; Курюкин А.Н. Публичный интерес, публичная политика и системная модернизация общества: российские проблемы // Власть. 2011. № 2; Марков А.А. Связи с общественностью в органах власти. М., 2014.

³ Зайцева Т.В. Кадровый потенциал государственной организации: методы комплектования и профессиональной расстановки кадров // Вопросы государственного и муниципального управления. 2010. №1; Меркулов П.А. Актуальные проблемы подготовки управленческих кадров в современной России // Вестник государственного и муниципального управления. 2014. №3; Сулемов В.А. Государственная кадровая политика в современной России. М., 2014.

Для раскрытия темы важное значение имело изучение работ В.П. Беспалько, С.С. Бубновой, А.А. Деркача, В.Г. Зазыкина, Е.А. Климова, Н.Б. Крыловой, Л.В. Мардахаева, А.К. Марковой, А.П. Чернышова и др¹.

Однако анализ литературы показал, что на сегодняшний день не нашли отражения вопросы развития коммуникативной культуры государственных служащих правоохранительных органов.

Проблема исследования обусловлена противоречием между потребностью в повышении уровня коммуникативной компетенции государственных служащих правоохранительных органов и дефицитом концептуальных разработок процесса формирования их коммуникативной культуры.

Основная **гипотеза** исследования заключается в предположении о том, что современное состояние коммуникативной культуры государственных служащих правоохранительных органов не соответствует вызовам, предъявляемым к ним динамично меняющейся общественной ситуацией.

Объектом исследования является коммуникативная культура государственных служащих правоохранительных органов.

Предмет исследования – методы управления развитием коммуникативной культуры государственных служащих правоохранительных органов Белгородской области.

Целью диссертационного исследования является разработка практических рекомендаций по совершенствованию управления развитием

¹ Беспалько В.П. Развитие коммуникативной компетентности у старшеклассников и взрослых людей // Человек как предмет познания. 2011. № 3; Бубнова С.С. Методика диагностики реальной структуры ценностных ориентаций личности // Ценностные ориентации. 2012. № 7; Деркач А.А., Климова Е. А. Проектирование государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования нового поколения с использованием компетентностного подхода // Стандарты и мониторинг в образовании. 2012. № 2; Зазыкин В.Г. Технология эффективного общения // Знание. Понимание. Умение. 2011. № 3; Крылова Н.Б. Типы языковых и коммуникативных способностей и компетенций // Вопросы психологии. 2011. № 1; Мардахаев Л.В. Понимание и общение // Вопросы психологии. 2013. № 5; Маркова А.К. Коммуникативная компетентность личности и социально-психологические факторы ее развития // Вестник практической психологии образования. 2012. № 4; Чернышов А.П. Коммуникативная компетенция муниципальных служащих // Педагогика. 2011. № 2.

коммуникативной культуры государственных служащих правоохранительных органов Белгородской области.

Задачи исследования:

- 1) изучить теоретические основы исследования развития коммуникативной культуры государственных служащих;
- 2) проанализировать практику управления развитием коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области;
- 3) предложить направления совершенствования управления развитием коммуникативной культуры государственных служащих.

Теоретической и методологической основой диссертации послужили теоретические исследования российских ученых (С.В. Бориснёв, Т.Э. Гринберг, Е.А. Запорожец, Н.А. Кузнецова, И.В. Чичикин и др.)¹, посвященные вопросам развития коммуникативной культуры государственных служащих, инновационным подходам к организации взаимодействия органов власти и населения.

В работе используются следующие общенаучные **методы познания:** анализ и синтез, структуризация, сравнение и обобщение, а также прикладные: социологические – анкетный опрос, вторичный анализ социологических данных, анализ документов.

Эмпирическая база диссертации включает:

- нормативно-правовые документы федерального и регионального уровня, регламентирующие деятельность государственной службы²;

¹ Бориснёв С.В. Социология коммуникации. М., 2003; Гринберг Т.Э. Коммуникационная концепция связей с общественностью: модели, технологии, синергетический эффект: монография. М., 2012; Запорожец Е.А. Коммуникативная компетенция государственных служащих: структура, содержание, условия формирования // Научный вестник Уральской академии государственной службы. 2009. Выпуск № 3(8); Кузнецова Н.А. Социально-коммуникативные аспекты взаимодействия в системе «Власть-Общество» // Власть. 2011. №4; Чичикин И.В. Формирование коммуникативной компетентности в профессиональном образовании менеджеров (на примере специальности «Менеджмент организации»): автореф. дис. ... канд. эконом.наук. Курск, 2010.

² Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; О

- нормативно-правовыми акты Следственного комитета РФ¹;
- материалы авторского экспертного опроса «Развитие коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области» (N=25), проведенного в ноябре 2018 года.

Научная новизна диссертационного исследования:

- определено понятие коммуникативной культуры как неотъемлемого свойства профессиональной деятельности государственных служащих правоохранительных органов, которое через систему специальных знаний, умений, навыков, норм и ценностей регулирует внутренние и внешние коммуникации, и выступает гарантией установления эффективного социального взаимодействия как между властью и гражданами, так и между самими служащими;

системе государственной службы Российской Федерации: федер. закон от 27 мая 2003 года № 58-ФЗ // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; О государственной гражданской службе Российской Федерации: федер. закон от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; О Следственном комитете Российской Федерации: федер. закон от 28 декабря 2010 года №403-ФЗ // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Вопросы деятельности Следственного комитета Российской Федерации: Указ Президента РФ от 14 Января 2011 года № 38 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

¹ О вежливом и внимательном отношении сотрудников Следственного комитета Российской Федерации к гражданам: Приказ Следственного комитета Российской Федерации от 15 Января 2011 года №7 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; О совершенствовании приема граждан в системе Следственного комитета Российской Федерации: Приказ Следственного комитета Российской Федерации от 21 Января 2011 года №13 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об организации работы с общественными помощниками следователя в системе Следственного комитета Российской Федерации: Приказ Следственного комитета Российской Федерации от 4 Мая 2011 года №74 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство»; Об организации взаимодействия Следственного комитета Российской Федерации со средствами массовой информации и общественностью: Приказ Следственного комитета Российской Федерации от 11 Августа 2011 года №127 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

– определены механизмы, позволяющие эффективно управлять развитием коммуникативной культуры государственных служащих правоохранительных органов в современных условиях.

Основные положения, выносимые на защиту:

1) Коммуникативная культура является неотъемлемым свойством профессиональной деятельности государственных служащих, которое через систему специальных знаний, умений, навыков, норм и ценностей регулирует внутриорганизационные коммуникации и выступает гарантией установления эффективного социального взаимодействия между властью и гражданами. Коммуникативная культура является частью профессиональной культуры государственного служащего, определяющей его подготовленность строить взаимоотношения с субъектами управленческой деятельности, обеспечивать прохождение управленческой информации и ее реализации в процессе профессиональной деятельности. Управление развитием коммуникативной культуры государственных служащих является залогом успешной профессиональной деятельности и необходимо для того, чтобы иметь возможность на практике реализовать все имеющиеся у них профессиональные знания.

2) В предъявляемых сегодня в рамках аттестационных процедур профессиональных требованиях к государственным служащим важное место занимают компетенции, предполагающие высокоразвитую коммуникативную культуру: способность к публичным выступлениям и коммуникациям, готовность реализовывать тот стиль общения, который соответствует ситуации, способность к убедительному, лаконичному и структурированному изложению своей позиции и т.д. Однако в ходе проведения структурированного профессионального интервью зачастую выясняется, что немногие государственные служащие Следственного комитета РФ по Белгородской области знают основы организации связей с общественностью в правоохранительных органах, сотрудники не до конца представляют коммуникативную специфику современного социума.

Наблюдение за профессиональной деятельностью государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области, а также оценки, полученные в ходе опроса экспертов, позволяют утверждать, что большинство государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области обладает средним (нормативным) уровнем коммуникативной культуры. Однако существуют проблемы, связанные с недостаточным знанием современного русского литературного языка, базовых характеристик региональной культуры и особенностей региона, с неготовностью применять инновационные способы взаимодействия с гражданским обществом, например, посредством социальных сетей. Кроме того, обозначенная проблематика слабо отрефлексирована самими государственными служащими Следственного комитета РФ по Белгородской области, в связи с чем существует необходимость совершенствования существующих форм и методов управления развитием коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области.

3) В рамках управления развитием коммуникативной культуры государственных служащих правоохранительных органов нами предлагается целесообразным внедрение технологии «Коммуникативные инструменты руководителя». Основной акцент реализации данной технологии связан с развитием коммуникативной компетентности руководителей структурных подразделений Следственного комитета РФ, которая в значительной мере зависит от их опыта взаимодействия в условиях непосредственного участия в решении задач профессиональной деятельности, а также управления персоналом. Модель компетенций государственного служащего должна включать в перечень профессиональных специфических компетенций так называемую как PR-компетенцию, которая предполагает, в том числе, владение технологиями формирования общественного мнения, а также использование механизмов создания и продвижения имиджа правоохранительных органов. Необходимо включить компетенцию

«Организация связей с общественностью» в перечень профессиональных специфических компетенций государственных служащих и сделать их обязательными для моделей компетенций категорий должностей «руководители» и «помощники (советники)».

Практическая значимость исследования состоит в возможности использования его выводов в работе по управлению развитием коммуникативной культуры государственных служащих правоохранительных органов в методической работе Следственного управления Следственного комитета РФ по Белгородской области.

Апробация. Основные положения и результаты диссертационного исследования представлены автором в публикациях: «Особенности формирования коммуникативной культуры государственных служащих правоохранительных органов» (Белгород, 2018); «Формирование PR-компетенции в системе профессиональной подготовки государственных служащих правоохранительных органов» (Белгород, 2018)¹.

Структура работы. Магистерская диссертация состоит из введения, трёх разделов, заключения, списка источников и литературы, приложений.

¹ Селюков М.А. Особенности формирования коммуникативной культуры государственных служащих правоохранительных органов // Теория и практика государственного и муниципального управления: материалы научно-практ. конф. молодых ученых, аспирантов, магистрантов и студентов. Белгород, 2019 г. URL: <http://icbci.info/conferences>; Селюков М.А. Формирование PR-компетенции в системе профессиональной подготовки государственных служащих правоохранительных органов // Теория и практика государственного и муниципального управления: материалы научно-практ. конф. молодых ученых, аспирантов, магистрантов и студентов. Белгород, 2019 г. URL: <http://icbci.info/conferences>.

РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

В условиях современного демократического развития Российского Федерации и реформирования государственных и социальных институтов проблема формирования эффективной системы социальной коммуникации в органах власти всех уровней выступает решающим фактором преодоления негативных процессов в политике, экономике и социальной жизни страны, так как способность эффективно управлять, обеспечивая стабильность и развитие страны, создавать благоприятные условия для жизни ее граждан, открывать новые возможности для развития человеческого потенциала, напрямую зависит от уровня коммуникативной культуры кадров, задействованных в системе государственного управления.

Сегодня становится совершенно очевидным, что никакие реформы, законы, указы, распоряжения, концепции и долгосрочные проекты не будут претворены в жизнь, если радикально не изменится отношение к извечной проблеме – так называемому «человеческому фактору». Проводимые в России реформы системы государственного управления наталкиваются на такие проблемы, как дефицит высококвалифицированных государственных служащих (неоправданная ротация в органах власти, отсутствие материального стимулирования и системы кадрового роста не позволяют создавать кадровый резерв и готовить компетентных специалистов) и отсутствие единой системы требований к культуре управления¹.

Характер профессиональной деятельности государственного служащего связан с деятельностью в системе «человек – человек», реализуемой в сфере коммуникаций, что определяет необходимость управления развитием у служащих коммуникативной культуры, в основе которой лежит знания и опыт построения деловых отношений внутри

¹ Бессонова Ю.А. Гуманитарная культура личности государственного служащего: коммуникативный аспект // Среднерусский вестник общественных наук. 2013. № 3. С. 16.

системы государственной службы, а также обеспечение эффективности взаимодействия с гражданским обществом в решении управленческих задач¹.

Современные социологи и политологи отмечают постоянно возрастающую роль коммуникаций в развитии общественной системы. Коммуникативная деятельность тесно связана с социальными процессами, коммуникативные технологии стали важным инструментом политического воздействия. Кроме того массовые коммуникации как разновидность межгруппового общения корректируют отношения внутри гражданского общества и поддерживают динамическое единство и целостность определенной социальной системы².

Исследователи отмечают, что стабильность развития государства в огромной мере обусловлена регулированием отношений между ветвями власти, между властью и обществом³. В связи с этим возникает потребность в социальном регулирующем инструменте, в качестве которого выступает коммуникация. Потребность в использовании коммуникации в управлении общественными процессами связана со следующими причинами:

- 1) возрастание неудовлетворенности граждан качеством управления государственной властью на различном уровне, падение доверия к политико-властным структурам;
- 2) традиционный бюрократизм аппарата и управления, его закрытость, оторванность от общества, неспособность к адекватному реагированию на происходящие перемены в обществе;
- 3) изменения в социальной структуре общества, появление новых социальных групп, имеющих свои специфические интересы и потребности;

¹ Гринберг Т.Э. Коммуникационная концепция связей с общественностью: модели, технологии, синергетический эффект. М., 2012. С. 23.

² Бориснёв С.В. Социология коммуникации. М., 2003. С. 34.

³ Кабашов С.Ю. Морально-этические и правовые основы государственного и муниципального управления. М., 2010. С. 198.

4) становление правового социального государства, требующего открытости и гласности политического управления¹.

Сегодня политическая, социальная, бытовая сферы общества стали полем внедрения коммуникативных технологий, ограничивающих свободу человека². Именно поэтому принцип сотрудничества должен стать стержнем идеологии государственной политики в сфере, в первую очередь, массовой коммуникации. Система взаимодействия «власть-общество» должна включать:

– разработку и совершенствование законодательства, обеспечивающего не только свободу информации, но и защиту государственной информации от злоупотреблений иных средств массовой коммуникации, как международных, так и национальных, независимой печати, радио и ТВ, принадлежащих частным организациям и владельцам;

– собственную коммуникационную деятельность государства: учреждение и развитие всех видов собственных СМИ;

– широкое развитие информационной государственной инфраструктуры (пресс-центров, PR-служб и т.п.);

– разнообразные формы, методы и способы влияния государственных органов на массовую коммуникацию, включая приемы инфильтрации государственной информации в массовую политическую коммуникацию³.

Мощь и сила любой власти в XXI веке оцениваются не мощностью репрессивного аппарата и наличием богатства, а силой и широтой распространения технологий отношений с общественностью, т.е. технологий общественных связей и их важнейшего элемента – коммуникации⁴. Это, в свою очередь, говорит о роли управленческих кадров государственной службы, задействованных властью. Отношения власти и общества становятся

¹ Кузнецова Н.А. Социально-коммуникативные аспекты взаимодействия в системе «Власть-Общество» // Власть. 2011. № 4. С. 96.

² Кара-Мурза С.Г. Манипуляция сознанием. М., 2004. С. 71.

³ Кузнецова Н.А. Социально-коммуникативные аспекты взаимодействия в системе «Власть-Общество» // Власть. 2011. №4. С. 97.

⁴ Мединский В.Р. Особенности национального пиара. М., 2010. С. 32.

самостоятельной сферой, регулирование которой невозможно без высококвалифицированных чиновников¹.

Характер, направления и формы взаимодействия органов власти и граждан различны, что зависит от целого ряда факторов: готовности, осознания необходимости такого взаимодействия со стороны органов власти; авторитета и влиятельности общественных объединений; их способности артикулировать интересы различных социальных групп и слоев; умения лидеров подчинять личные амбиции интересам дела и т.д.

В современном социуме коммуникация – это условие сотрудничества и разрешения конфликта. Однако это необходимое, но не достаточное условие. Многое зависит от эффективности коммуникации.

Под эффективной коммуникацией исследователи понимают целенаправленную передачу информации, а также получение и интерпретацию ее точно в том виде, в котором она передавалась. Важно, чтобы при последующем использовании информации ее первоначальный смысл не искажался, а влиял на формирование и изменение ценностей, интересов и целей. Отсюда понятна необходимость контролировать коммуникации, разрабатывать и совершенствовать приемы и способы контроля².

Гражданское общество представляет собой сложный объект регулирования. Можно условно выделить две взаимосвязанные составляющие: развитие и саморазвитие общества как целого и развитие его внутренней структуры. Поэтому часть управляющих воздействий власти в форме законодательных и нормативных правовых актов направлена на формирование и развитие собственно гражданского общества и его институциональных структур – политических, экономических и иных

¹ Меркулов П.А. Актуальные проблемы подготовки управленческих кадров в современной России // Вестник государственного и муниципального управления. 2014. № 3. С. 58.

² Курюкин А.Н. Публичный интерес, публичная политика и системная модернизация общества: российские проблемы // Власть. 2011. № 2. С. 167.

организаций и объединений граждан, а также информации о состоянии и развитии его внутренней структуры¹.

Практика взаимодействия гражданского общества и органов власти становится сегодня важнейшим условием как социально-экономического, так и политического развития Российской Федерации. Обязательность взаимодействия граждан и власти отмечают многие исследователи, подчеркивая, что «в гражданском обществе должны присутствовать особого рода институты, средства и каналы коммуникации, которые, являясь независимыми как от власти и государства, так и бизнеса, представляют собой систему гражданских коммуникаций в публичной сфере общества»². Содержание профессиональной деятельности служащего составляют интересы государства, его граждан, общества в целом³. Таким образом, профессиональная деятельность государственного служащего призвана регулировать общественные процессы, обеспечивать целостность государства, реализовывать интересы граждан.

Большинство научных исследований по проблемам государственной службы связаны с ценностными ориентациями государственных служащих, нравственными качествами и их духовной культурой, в которых с разных ракурсов исследуется вопросы профессионализма, формирования ценностных ориентаций представителей обозначенного социально-правового института.

Деятельность государственного служащего определяется высоким уровнем нормативности поведения и ответственностью. Государственный служащий является публичным лицом, он олицетворяет государство, выступает представителем и носителем реальной власти, что определяет его социальную идентичность. Профессионализм, компетентность, принятие и разделение групповых норм, ценностей, интересов, санкций, традиций и

¹ Кузнецова Н.А. Социально-коммуникативные аспекты взаимодействия в системе «Власть-Общество» // Власть. 2011. № 4. С. 98.

² Зайцев А. В. Диалогика гражданского общества. Кострома, 2013. С. 153.

³ Психология профессиональной деятельности / под общ. ред. А.А. Деркача. М., 2004. С. 34.

других «параметров-характеристик» группы, структура личностных и профессионально-важных качеств – профессиональную идентичность. Кроме того, специфика профессиональной деятельности государственного служащего усматривается и в том, что, собственно, профессиональная деятельность государственного служащего наделена особой качественной характеристикой – информацией. В связи с этим Д.Н. Бахрах обоснованно отмечает, что информация является особым предметом труда служащих и выступает средством их воздействия на управляемых (обслуживаемых)¹.

В соответствии с «четырёхъярусной классификацией профессий» Е.А. Климова, построенной на основе многофакторного принципа², профессию государственного служащего можно справедливо отнести к первому ярусу типов профессий, классифицированному по признаку различий их объективных систем, – это профессия типа «человек-человек», в которой процесс коммуникации превращается из фактора сопровождающего профессиональную деятельность в профессионально важную категорию.

Уместно привести точку зрения обществоведа Ю.Д. Прилюка, который обосновал, что «этимологически и семантически термины «общение» и «коммуникация» тождественны»³.

«Communicare» (с лат.) связывать, делать общим, общаться употребляется в трех значениях:

- 1) путь сообщения;
- 2) форма связи или средство связи (средство массовых коммуникаций);
- 3) акт общения, сообщения информации⁴.

Существует достаточное количество определений коммуникации. Практически во всех них показывается процессуальность (передача, обмен,

¹ Братановский С.Н. Правовое регулирование муниципальной службы в Российской Федерации: монография. М., 2012. С. 19.

² Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения. Ростов-на-Дону, 2016. С. 51.

³ Прилюк Ю.Д. Общественные отношения и социальное общение // Общественные отношения (Социально-философский анализ). Киев, 2015. С. 38.

⁴ Якушева С.Д. Основы педагогического мастерства. М., 2015. С. 25.

сообщение, распространение) и информативность понятия. Их анализ позволяет говорить, что главная функция коммуникации – информационная, заключается в передаче информации как безадресно, так и адресно, то есть передача информации ориентирована для конкретного лица. В этом смысле возможна ассиметричная коммуникация, в которой источник обладает преимущественными возможностями влияния на сознание, поведение аудитории, использует данные возможности в ходе взаимодействия. Ассиметричная коммуникативная технология – это технология субъект-объектного типа. Она обеспечивает максимально возможное влияние источника на получателя информации и максимально ограничивающее влияние аудитории на источник¹.

Психолог Б.Д. Парыгин замечал, что общение между людьми происходит через обмен информацией, понимаемой предельно широко. Однако существует и другая функция коммуникации – глубинная психологическая связь субъектов общения, которая состоит «в передачи элементов уникальности в психическом состоянии и структуре личностного потенциала общающихся»². Общение как взаимодействие помимо передачи сообщения, информации ставит цель установить контакт, общность интересов. Следовательно, оно представляет собой не просто информационное, а «энергоинформационное» поле³.

Государственный служащий постоянно взаимодействует с гражданами, общается с субъектами, принадлежащими к разным социальным слоям, группам населения, в том числе и к маломобильным, с представителями различных общественно-политических объединений. В процессе профессиональной деятельности он обсуждает вопросы, связанные с выполнением служебных обязанностей, организацией и проведением мероприятий, с разработкой и принятием управленческих решений и т.п. Более того, исходя из особенностей профессиональной деятельности,

¹ Гавра Д.П. Основы теории коммуникации. СПб., 2013. С. 28.

² Парыгин Б.Д. Анатомия общения. СПб., 2012. С. 36.

³ Там же. С. 37.

государственному служащему необходимо оперировать законом, руководствоваться должностными инструкциями, «уметь читать» и разьяснять нормативно-правовые акты, доказывать, убеждать и т.д., словом, уметь говорить. Постоянно находясь в пространстве современных коммуникаций – большое количество текстов, а именно, устные публичные выступления в СМИ, ситуации непубличного общения, доклады на конференциях, форумах, учебно-методические сборы, совещания, информационные статьи, пресс-релизы и т.д., государственному служащему требуется как знание языка, так и определенный объем личного контекста, соответствующий уровень личностного развития.

Отсюда следует, что профессиональная деятельность носит коммуникативный характер, а, собственно, профессия государственного служащего принадлежит к коммуникативным профессиям, соответственно, ее представитель должен обладать высоким уровнем развития общей культуры и культурой профессиональной речи, отличаться высоким уровнем коммуникативной культуры.

Согласно К. Роджерсу, цель коммуникации – адекватное понимание себя и других, а понимание возможно только в честной коммуникации¹. В данном высказывании скорее речь идет о взаимосвязи открытости и взаимопонимания в процессе коммуникации. Расхождение в речи, поступках, нечестность, слабость обратной связи, как правило, приводят субъектов коммуникации к непониманию, недоразумениям, неудовлетворенности, порой к конфликтам, что негативно влияет на социально-психологический портрет государственного служащего, его профессиональную компетентность, профессионализм в целом, а также на стабильность и оптимизацию общественных отношений. Отсюда проблемы и трудности профессиональной деятельности государственных служащих в управлении часто связаны с довольно низким уровнем социально-психологической компетентности и коммуникативной культуры, однако именно эти

¹ Об этом подробнее: Щедровицкий Г.П. Мышление. Понимание. Рефлексия. М., 2013.

параметры являются показателями профессионализма и компетентности представителей института государственной службы.

Коммуникативная культура есть составная часть общей культуры личности. Если сопоставить понятия «культура общения» и «коммуникативная культура», то они соотносятся как общее и частное. «Коммуникативная культура» как более узкое понятие несет в себе признаки общего родового понятия «культура общения»¹.

Согласно А.В. Мудрику, коммуникативная культура есть система знаний, норм, ценностей и образцов поведения, принятых в обществе и умение органично, естественно и непринужденно реализовать их в деловом и эмоциональном общении. Автор характеризует коммуникативную культуру как условие и предпосылку эффективности профессиональной деятельности и как цель профессионального самосовершенствования².

По мнению В.Н. Куницыной, коммуникативная культура – это, прежде всего культура человеческих взаимоотношений, основу которых составляет общительность, которая в свою очередь проявляется в устойчивом стремлении к контактам с людьми и сочетается с быстротой установления контактов³.

Под коммуникативным поведением А.А. Леонтьев подразумевает не просто процесс говорения, передачи информации, а организацию речи, влияющую на характер взаимоотношений, создание эмоционально-психологической атмосферы⁴.

Можно утверждать, что понятие «коммуникативная культура» трактуется как определенный уровень развития навыков общения, при котором человек правильно использует средства языка, умело ими оперирует в процессе взаимодействия с другими людьми, то есть коммуникативная

¹ Бодалев А.А. Личность и общение. М., 2013. С. 27.

² Мудрик А.В. Социализация и смутное время. М., 2011. С. 58.

³ Куницына В.Н., Казарина Н.В., Погольша В.М. Трудности межличностного общения. СПб., 2011. С. 54.

⁴ Леонтьев А.А. Педагогическое общение. URL: <http://www.twirpx.com/file/97747/> (дата обращения: 27.09.2018).

культура обеспечивает качество передачи информации. Более того, коммуникативность – это способность к успешной групповой деятельности, способность к взаимопониманию.

Среди профессионально-важных качеств, которые обеспечивают профессиональную деятельность государственных служащих, выделяют качества, напрямую связанные с коммуникативной культурой:

- навыки ведения деловых переговоров;
- умения быстро вникнуть в существо проблемы или задачи, объяснить свою позицию, согласовать варианты решений, убедить¹;
- способность к быстрому контакту с другими людьми, сочувствию, согласованию своих действий в работе с действиями других людей².

По мнению Е.Ю. Акимовой, элементом коммуникативной культуры выступает коммуникативная грамотность, которая представляет собой осведомленность в вопросах психологии общения и индивидуальных различий, владение специальными умениями и навыками человеческих взаимоотношений³.

Представляется, что коммуникативная культура выступает сложным социально-психологическим явлением, который включает в себя высокий образовательный и нравственный уровни, грамотную речь, владение средствами языка, качество передачи информации, систему ценностей, комфортную и конструктивную эмоционально-психологическую атмосферу, навыки эффективного общения, культуру человеческих взаимоотношений, уважительное отношение к другому человеку как личности, а также знание системы управления.

¹ Беспалов И.А. Профессиональный акмеологический потенциал руководящих кадров государственной службы Российской Федерации: дисс. ... канд. психол. наук. М., 2008. С. 59.

² Психология профессиональной деятельности / под общ. ред. А. А. Деркача. М., 2004. С. 32.

³ Акимова Е. Ю., Абрамова М. Ю. Культура делового общения в профессиональной деятельности государственных служащих // Ярославский педагогический вестник. 2011. №1. Т. 1. С. 120.

Исследователи едины в том, что государственная служба относится к области повышенной речевой ответственности.

Так, коммуникативная культура включает в себя:

- культуру речи;
- умение организовать речевое взаимодействие в соответствии с коммуникативной целью;
- владение различными жанрами устного делового общения (беседа, переговоры, совещания, телефонный разговор, интервью);
- знание психологии общения.

Культуру делового общения на государственной службе исследовала О.А. Давыдова. Культуру делового общения автор понимает как некую качественную характеристику, которая включает систему научно-теоретических знаний в сфере управления. В частности, специальных знаний в области теории культуры общения, сформированности умения осуществлять коммуникативную деятельность с представителями всех уровней власти, а также людьми, находящимися вне сферы управления во всем многообразии форм служебного общения на основе уважения человеческого достоинства, общих этических принципов, которые свойственны служебному общению правил делового этикета и регламентируют внешние проявления взаимоотношений между людьми¹.

В этой связи важно отметить высказывание Е.Ю. Акимовой о том, что для государственных служащих важно развивать коммуникативные умения, ориентированные на деловое взаимодействие – умение быстро вникать в суть проблемы или задачи, доходчиво и просто объяснять свою позицию, согласовывать варианты действий, убеждать².

¹ Давыдова О.А. Формирование культуры делового общения у будущих государственных служащих: дисс. ... канд. пед. наук. Волгоград, 2003. С. 101.

² Акимова Е.Ю., Абрамова М.Ю. Культура делового общения в профессиональной деятельности государственных служащих // Ярославский педагогический вестник. 2011. №1. Т. 1. С. 119.

М.М. Калашников под культурой делового общения государственных служащих понимает «исторически сложившийся определенный уровень развития коммуникативной сферы государственных служащих»¹.

Предметом рассмотрения А.Ю. Ивановой, Ж.В. Ларионовой, М.Н. Пановой является культура письменной деловой речи государственного служащего и специфика российской государственной языковой политики. Исследователи подчеркивают важность грамотной речи и языка государственных служащих: «Правильность, выразительность и точность речи – необходимые атрибуты общей гуманитарной культуры. ... недостаточная культура речи чиновников, их некомпетентность в вопросах эффективного речевого общения затрудняет решение многих важных проблем, связанных с состоянием жизни людей, что заметно снижает рейтинг государственного работника, авторитет государственной службы. В то же время это является свидетельством необходимости развития речевой культуры государственного служащего с целью совершенствования его профессионализма, а значит, эффективности управленческой деятельности»². Следовательно, низкий уровень коммуникативной культуры может негативно отражаться на качестве и эффективности управления.

Ю.А. Бессонова и О.Н. Дровникова, рассматривая гуманитарную культуру управленца как интегративное образование, включающее деятельностный, когнитивный и коммуникативный компоненты, отмечают наличие прямой связи коммуникативного компонента со способностью грамотно продуцировать на различных уровнях социальной реальности

¹ Калашников М.М. Формирование культуры делового общения государственных служащих в системе непрерывного образования: автореф. дисс. ... канд. пед. наук. Орел, 2009. С. 11.

² См. об этом подробнее: Быстрых Л.Ф. Развитие речевой культуры государственных служащих в процессе профессионального совершенствования: автореф. дисс. канд. психол. наук. М., 2003. С.2.

тексты и высказывания, поскольку именно он определяет наличие либо отсутствие речевой культуры государственного служащего¹.

Безусловно, государственный служащий должен обладать культурой делового общения, владеть технологиями делового общения, культурой письменной деловой речи, спецификой профессионального языка.

И.В. Мерсиянова, директор Центра исследований гражданского общества и некоммерческого сектора Национально-исследовательского университета Высшая школа экономики, в беседе с представителями государственной власти отмечала, что «существует серьезное расхождение понятийного аппарата, которым пользуются чиновники госструктур и активисты гражданского общества», что затрудняет коммуникацию и взаимопонимание между ними².

Следовательно, низкий уровень коммуникативной культуры государственных служащих вызывает проблемы, связанные с речевой культурой, грамотным использованием профессионального языка и эффективностью управления. Из всего сказанного следует, что культуре речи, профессиональному языку, а именно коммуникативной культуре государственному служащему, управленцу необходимо учиться.

В частности, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации в течение порядка четырнадцати лет слушателям курсов в обязательном порядке преподает дисциплину «Русский язык и культура речи». Данная дисциплина включает следующие разделы: культура речи и нормы современного русского литературного языка; государственная языковая политика; особенности устной публичной речи; вербальные и невербальные средства коммуникации; современные нормы произношения и словоупотребления в

¹ Бессонова Ю.А., Дровникова О.Н. Гуманитарная культура личности государственного служащего: коммуникативный аспект // Философия и проблемы гуманитарного знания. 2013. № 3. С. 14.

² Группа 16. Развитие общественных институтов. URL: <http://2020strategy.ru/g16/news/32584618.html> (дата обращения: 27.09.2018).

устной речи; языковые особенности официально-деловой письменной речи; речевой этикет в деловых бумагах и служебных документах¹.

Кроме того, к государственным служащим предъявляются требования владения иностранными языками, активно используемыми в международной практике (английский, немецкий, французский, а также языки Азиатско-Тихоокеанского региона). Низкий уровень знания иностранных языков усложняет профессиональное саморазвитие, обмен, использование опыта зарубежных коллег, что важно для развития системы управления. Стратегия инновационного развития России до 2020 года, разработанная Министерством экономического развития Российской Федерации, провозгласила, что к 2020 году всех государственных служащих обяжут изучить иностранный язык, чтобы они могли напрямую общаться с коллегами из других стран². Известно, что хороший профессиональный язык государственных служащих является признаком качественного управления (good governance).

Таким образом, обладание низким уровнем развития коммуникативной культуры государственными служащими может рассматриваться как препятствие, барьер для всей системы института государственной службы. Низкая образованность, неразвитая общая культура, недостаточное знание в таких областях как психология, управление, теория и практика делового общения характеризуют непрофессионализм, некомпетентность, что снижает доверие к институту государственной службы со стороны общества, качество и результативность профессиональной деятельности самих государственных служащих. Вполне очевидно, что проблема коммуникативной культуры государственных служащих является актуальной для современного российского общества с учетом не только стремительных

¹ Иванова А., Панова М. Язык госслужащих // Государственная служба. 2011. №. 1.С. 143.

² Стратегия инновационного развития России до 2020 года: Распоряжение Правительства РФ от 8 декабря 2011 г. № 2227-р. URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70006124/#ixzz4pfXHsjv9> (дата обращения: 27.09.2018).

динамических изменений и усложнений общественных отношений, но и их трансформации, а это, в свою очередь, предъявляет высочайшие требования к речевой образованности, коммуникативной культуре чиновников.

Анализируя процессы, происходящие в последние полтора-два десятилетия в коммуникативном пространстве социальной жизни, исследователи выделяют следующие значимые черты, формирующие своеобразие современной социокультурной среды¹.

Во-первых, с начала века значительно увеличился состав участников массовой коммуникации. В процесс обсуждения общественно значимых проблем могут включаться люди с различным уровнем языковой и общей культуры. Зачастую это приводит к возникновению проблемы функционирования единой социокультурной среды, к размыванию конвенциональных норм, к утрате унифицированного понимания используемых коммуникативных конструкций².

Во-вторых, в коммуникации практически исчезает цензура и автоцензура, ранее в значительной степени определявшие характер социального поведения. Проблема культуры мысли и ее выражения – одна из самых острых сегодня социолингвистических и нравственно-этических проблем как для граждан, так и для представителей власти³. Это приводит, в том числе, к столкновению литературных и внелитературных языковых признаков в официальных выступлениях чиновников различного ранга.

Во-третьих, появляются новые жанры общения и в области публичной, и в области личной коммуникации. В связи с этим расширяется арсенал средств выразительности, развиваются такие инструменты, как ирония, сарказм, языковая игра, манипуляция⁴.

В-четвертых, в настоящее время мы становимся свидетелями смещения центра нормообразования в СМИ и интернет-коммуникации, которые

¹ Марков А.А. Связи с общественностью в органах власти. М., 2014. С. 67.

² Осипова Н. Г. Постмодернизм и массовая коммуникация // Эффективная коммуникация: история, теория, практика: Словарь-справочник. М., 2005. С. 689.

³ Мединский В.Р. Особенности национального пиара. М., 2010. С. 58.

⁴ Кара-Мурза С.Г. Манипуляция сознанием. М., 2004. С. 99.

создают особую коммуникативную среду. Важным в этой связи видится тезис о том, что, оказавшись в зоне абсолютного внимания масс-медиа, мы все – вольно или невольно, слепо или сопротивляясь – ориентируемся на их язык как на образец для подражания, а значит, средства массовой информации имеют огромное влияние на поведенческие модели граждан¹.

В-пятых, в пространстве всеобщей публичности одним из определяющих общественно-политическую и иную коммуникацию принципов становится провокативность: «Провокация — это мировой тренд, и то, что происходит в России, есть лишь отражение того, что происходит сегодня во всем мире»².

В-шестых, критерием социальной оценки сегодня становится новая дифференциация своего и чужого, осуществляемая теперь на основе следующих частных признаков: принадлежность к определенной субкультуре или социальной группе, вероисповедание, политическое мировоззрение и др. И если рассматривать в целом современную картину мира, то можно увидеть, что она усложнилась по сравнению с предшествующим периодом, потому что стала включать в себя все виды оценки: общесоциальную (цивилизованный мир/террористы), политическую (правительство/оппозиция), индивидуальную (нравится/не нравится) и т.п. Причем в языке массовой коммуникации вербальные знаки оценки находятся в полной зависимости от позиции журналиста, редактора или владельца издания³.

В-седьмых, константа современной социальной коммуникации – это установка, которая предполагает целенаправленное воздействие со стороны адресанта на сознание адресата с помощью заранее заданной идеи. Такая идея носит обобщенный характер и ориентирует массовое сознание в

¹ Васильева М.М. Связи с общественностью в органах власти. М., 2015. С. 56.

² Пастухов В. Время провокаторов // Новая газета. – 2012. – 17 октября.

³ Мединский В.Р. Особенности национального пиара. М., 2010. С. 52.

заданном направлении с помощью стереотипных номинаций, устойчивых мировоззренческих клише¹.

В рассмотренных выше социокультурных условиях коммуникация в системе государственной службы имеет непосредственное отношение к профессиональной деятельности, обусловленной особенностями внутриорганизационной и внеорганизационной реальности. Профессиональная коммуникация служащих в системе государственного управления реализуется через систему социальных взаимодействий личности. В этом смысле, говоря о такой системе взаимодействий на государственном уровне власти, нельзя не отметить ее направленность на коммуникативный результат, возможность обеспечения эффективности решения управленческих задач и адекватных межличностных и конвенциональных отношений в различных ситуациях².

Развитие государства в немалой степени зависит от государственной службы как особого вида профессиональной деятельности. Квалификация управленческих кадров, их профессионализм, способность реализовывать свою коммуникативную компетенцию во многом определяют действенность их управленческой деятельности, обеспечение преобразования в обществе. Управленческая деятельность по своим функциям, общественной значимости, интеллектуальным, психофизиологическим нагрузкам является сложной и ответственной, ввиду ее социальной обусловленности и вариативности, принимаемых специалистом управленческих решений, связанных с профессиональным опытом и личностной компетентностью государственного служащего³.

Структура управленческой деятельности включает четыре основных компонента: социальный, экономический, психологический, организационно-технический. В каждом их компонентов необходимо

¹ Колодко Гжегож В. Мир в движении. М., 2011. С. 198.

² Запорожец Е.А. Коммуникативная компетенция государственных служащих: структура, содержание, условия формирования // Научный вестник Уральской академии государственной службы. 2015. Выпуск № 3(8). С. 33.

³ Там же. С. 34.

выделять свой объект, задачи, способы реализации, а также анализировать формы управленческой деятельности, успех в которых в значительной мере зависит от коммуникативных навыков участников. Можно выделить традиционные формы: совещания, заседания, беседы, и т.д. - и инновационные: мозговые штурмы, тренинги, работами с кейсами¹.

Являясь субъектом осуществления управленческой деятельности, государственные служащие играют в системе государственного управления разнообразные роли. Среди них можно выделить три ключевых.

Во-первых, это роль по принятию решения, выражающаяся в том, что государственный служащий определяет направление движения организации, решает вопросы распределения ресурсов, осуществляет текущие корректировки и т.п. Во-вторых, это информационная роль, состоящая в том, что государственный служащий собирает информацию о внутренней и внешней среде, распространяет информацию в виде фактов и нормативных установок, разъясняет политику и основные цели организации. От того, насколько он владеет информацией, насколько он может ясно и четко доводить информацию до членов организации, и зависит результат его работы. В-третьих, государственный служащий выступает в качестве лидера, формирующего отношения внутри и вне организации, мотивирующего членов организации на достижение целей, координирующего их усилия, выступающего в качестве представителя организации².

Мы считаем, что выполнение каждой из ролей в процессе профессиональной деятельности предполагает высокий уровень коммуникативной культуры государственных служащих, в первую очередь относящихся к руководящему составу.

Нормативные основы эффективного управления на государственном уровне требуют более полного и глубокого овладения как

¹Запорожец Е.А. Коммуникативная компетенция государственных служащих: структура, содержание, условия формирования // Научный вестник Уральской академии государственной службы. 2015. Выпуск № 3(8). С. 33.

² Там же. С. 35.

фундаментальными, так и прикладными основами делового общения, призванными помочь специалисту оптимально функционировать и взаимодействовать в предстоящей профессиональной деятельности¹.

Профессиональная деятельность государственных с одной стороны, зависит от объективных общественно-политических, экономических условий, а с другой – от сформированности общекультурных и профессиональных компетенций, в том числе предполагающих высокий уровень коммуникативной культуры.

Коммуникативные компетенции в совокупности со знанием основ социального общения и навыками социального взаимодействия с представителями различных социальных групп являются основой коммуникативной культуры, которая применительно к государственным служащим понимается нами как развиваемая в процессе обучения и профессиональной деятельности способность и готовность осуществлять служебное общение с различными категориями граждан в определенных ситуациях, обусловленных управленческими целями и задачами.

Исходя из вышеизложенного, в составе коммуникативной культуры возможно выделить ее составляющие (компетенции)²:

1. Ортологическая компетенция, связанная с теорией нормы, предполагающая понимание того, что есть отклонение от нормы. Данная компетенция определяет набор основных знаний и умений, влияющих на степень овладения государственным служащим грамотной устной и письменной речью. Это предполагает знание правил произношения (орфоэпическая составляющая), возможности владения словарным запасом (лексическая составляющая), знания грамматической структуры языка и способности понимать и выражать определенный смысл, оформляя его в виде высказываний, построенных по правилам данного языка

¹ Симонова М.О. PR-компетенция будущих государственных и муниципальных служащих как фактор формирования положительного имиджа власти // Научные проблемы гуманитарных исследований. 2012. № 5. С. 119.

² Бессонова Ю.А. Гуманитарная культура личности государственного служащего: коммуникативный аспект // Среднерусский вестник общественных наук. 2013. № 3. С. 17.

(грамматическая составляющая), знание общепризнанных буквенных обозначений и символов и специфики их нормативного употребления (орфографическая и пунктуационная составляющие). Владение ортологической компетенцией в ситуациях профессионального устного и письменного общения отражает не только уровень лингвистической грамотности государственного служащего, но и его этическую позицию (признание норм речевого поведения), следствием реализации которой является взаимопонимание в рамках доминирующей культуры.

2. Дискурсивная компетенция. Дискурс как коммуникативное событие предполагает живое общение собеседников, обладает экстралингвистическими характеристиками, включает социальный контекст (представление об участниках и ситуации общения). Дискурсивная компетенция предполагает разнообразные знания и умения, обусловленные возможностью создания законченного, логично организованного связного текста: знание законов построения дискурса и его типов; анализ и интерпретация текстов-общений в конкретных коммуникативных ситуациях; продуцирование текстов; знание социальных ролей и типов взаимодействия собеседников. Дискурсивная компетенция – важная составляющая коммуникативной компетентности управленца. Владение информацией о собеседнике, видах и жанрах общения в профессиональной сфере, специфике организации текстов, соответствующих ситуации, позволяет дифференцировать и индивидуализировать процесс общения, ориентируясь в каждом конкретном случае на личность адресата речевого акта.

3. Риторическая компетенция. Риторика как лингвистическая дисциплина нацелена на изучение искусства речи: базовых предметных знаний о мастерстве публичного выступления, конструирование профессиональных текстов для публичного выступления перед аудиторией. Устное публичное дебатирование, продуцирование оригинальных текстов «на публику», умение на вербальном уровне осуществлять взаимодействие в различных ситуациях общения, нести ответственность за результаты своей

деятельности – суть риторической компетенции. Профессиональное общение управленца в этом смысле всегда этически ориентировано: предполагает соотнесение личностных ценностей и целей общения с ценностями адресатов речи – подчиненных и руководителей, граждан, массовой аудитории.

4. Социокультурная компетенция. Социокультурная идентичность личности государственного служащего предполагает отождествление себя с социальным статусом, культурой, общностью или группой. Необходимо наличие базовых знаний о национально-культурных особенностях страны, овладение национально маркированными единицами языка, знание норм речевого и неречевого поведения его носителей и умение строить свое поведение с учетом этих особенностей и норм. Социальные и культурные нормы коммуникативного поведения государственного служащего реализуются в процессе профессионального взаимодействия, отражая специфику его социокультурных образцов и постулатов, транслируемых в общество.

5. Межкультурная компетенция. Межкультурная коммуникация становится неотъемлемой частью развития современного общества. Разнообразие экономических, культурных и политических контактов с представителями иных языковых социумов ведет к формированию межкультурной компетенции. Она включает в себя общекультурные и культурно-маркированные знания, умения взаимодействовать в мультикультурном обществе, способность воспринимать представителей иной культуры как своей собственной, толерантность, языковую и национальную терпимость. Межкультурная компетенция государственного служащего отражает степень его интегрированности в мировую и национальную культуру, социум, свидетельствуя о возможности установления актов взаимопонимания в процессе профессионального взаимодействия.

Таким образом, коммуникативный характер профессиональной деятельности государственного служащего очевиден. Все ее формы и

элементы обусловлены и опосредованы традиционными ценностями, правилами поведения. Реализация всех рассмотренных компетенций в практике управленческой деятельности, в системе взаимодействия с гражданским обществом составляет важную часть профессиональной деятельности государственного служащего¹.

Специфика труда представителей государственной власти состоит в том, что они выполняют работу, которая выражается в обосновании целей и направлений общественного развития, обеспечивают условия реализации принятых решений, обладают особым предметом труда – информацией, которая в то же время выступает средством их воздействия на гражданское общество².

На государственной службе наблюдается активное взаимопроникновение форм речи – устной в письменную и наоборот. Начинаясь с непосредственного вербального контакта, профессиональная коммуникация впоследствии обязательно находит свое выражение в письменных текстах – нормативно-правовых актах различных уровней. Как представляется, коммуникативная культура личности проявляется, скорее, в устной форме профессионального взаимодействия. Трансформируясь в лексически значимые единицы, грамматические конструкции, коммуникативная культура становится показателем наличия или отсутствия у личности управленца коммуникативных, этических и поведенческих категорий: толерантности, вежливости, тактичности, уважительности и др. В письменных текстах в большей степени проявляется гуманитарная культура, отраженная личностью: деловая документация транслирует наличие законодательно оформленных социальных отношений. Каждый уровень и форма реализации профессиональной коммуникации служащего

¹ Запорожец Е.А. Коммуникативная компетенция государственных служащих: структура, содержание, условия формирования // Научный вестник Уральской академии государственной службы. 2009. Выпуск № 3(8). С. 35.

² Орлова В.Н. Позитивный имидж государственных гражданских служащих как основа развития управленческой культуры // Управленческое консультирование. 2016. № 7. С. 16.

коррелируют с разнообразными умениями и навыками, которые составляют суть ее структуры¹.

Мы выделяем коммуникативную культуру как важную составляющую профессиональной подготовки государственных служащих, объясняя это, с одной стороны, ростом требований со стороны государства к профессиональным качествам служащих и, с другой стороны, необходимостью развития практических способностей чиновников, особенно начинающих для достижения успеха в личной, профессиональной и общественной жизни.

Вопрос об успешности, эффективности коммуникации государственных служащих мы рассматриваем как важнейшую часть профессиональной подготовки. Профессионализм государственного служащего проявляется в управлении коммуникативными ситуациями и выступает в данном случае необходимым структурным элементом его коммуникативной культуры, важнейшей частью его имиджа².

Практиками давно отмечено, что коммуникативная культура предполагает обмен информацией, идеями, эмоциями, личностное взаимодействие, психологический контакт. Для выделения умений, влияющих на эффективность социальной коммуникации, в ряде научно-практических разработок еще в начале XXI века была предложена так называемая коммуникативная профессиограмма (коммуникативная профессиограмма – это система квалификационных требований, которые предъявляются специалисту и составляют коммуникативный портрет профессионала). Например, в соответствии с данной профессиограммой специалист должен:

- знать речевой этикет и уметь его использовать;
- организовать требуемый вид общения управлять им;
- анализировать предмет общения, его цели и задачи;

¹ Марков А.А. Связи с общественностью в органах власти. М., 2014. С. 35.

² Орлова В.Н. Позитивный имидж государственных гражданских служащих как основа развития управленческой культуры // Управленческое консультирование. 2016. № 7. С. 15.

- корректно ставить вопросы и точно на них отвечать;
- уметь вести беседу, собеседование, деловой разговор, спор, полемику, дискуссию, дебаты, прения, диспут, круглый стол, деловое совещание, командную деловую игру, переговоры, торги.
- уметь анализировать конфликты, кризисные ситуации, конфронтации и разрешать их;
- иметь навык доказывать и обосновывать, критиковать и опровергать, аргументировать и убеждать, достигать соглашений и компромиссов;
- владеть техникой речи, уметь использовать риторические фигуры и приемы;
- уметь правильно строить речь и другие публичные выступления;
- знать служебный этикет и уметь его использовать;
- уметь с помощью слов осуществлять психотерапию в общении; снимать стресс, напряжение; адаптировать гражданина к соответствующим условиям, корректировать его поведение и оценки¹.

Безусловно, такая профиограмма применима и к государственному служащему. Как справедливо отмечает П.А. Меркулов, «вся трудовая деятельность сотрудника административного аппарата в той или иной степени основывается на коммуникативной функции, общении с гражданами, представителями коммерческих структур, общественно-политических организаций и гражданских инициатив, с руководителями исполнительных органов власти и депутатами законодательных органов»².

Возрастающие потребности гражданского общества, нормативные основы эффективного управления на любом уровне требуют в современных условиях более полного и глубокого овладения как фундаментальными

¹ Чичикин И. В. Формирование коммуникативной компетентности в профессиональном образовании менеджеров (на примере специальности «Менеджмент организации»): автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук. Курск, 2010. С. 17.

² Меркулов П.А. Актуальные проблемы подготовки управленческих кадров в современной России // Вестник государственного и муниципального управления. 2014. № 3. С. 58.

(теоретическими), так и прикладными основами коммуникативной культуры, владение которыми помогут государственному служащему оптимально взаимодействовать в профессиональной деятельности.

В целом коммуникативная культура занимает важное место среди требований, предъявляемых к государственным служащим, поскольку они позволяют эффективно работать в условиях как формально-ролевого, так и неформального общения.

Таким образом, в заключении первого раздела магистерского исследования следует сделать ряд выводов.

1. Коммуникативная культура является неотъемлемым свойством профессиональной деятельности государственных служащих правоохранительных органов, которое через систему специальных знаний, умений, навыков, норм и ценностей регулирует внутренние и внешние коммуникации, и выступает гарантией установления эффективного социального взаимодействия как между властью и гражданами, так и между самими служащими. Коммуникативная культура является частью профессиональной культуры государственного служащего, определяющей его подготовленность строить взаимоотношения с субъектами управленческой деятельности, обеспечивать прохождение управленческой информации и ее реализации в процессе профессиональной деятельности.

2. Важнейшими компонентами коммуникативной культуры являются: опыт общения; владение богатством речи (языковая компетентность), позволяющее выразить субъекту различные нюансы и оттенки действительности; способность человека понимать смыслы и значения, заключенные в слове и поведении окружающих и дающей возможность ориентироваться в различных ситуациях; а также информационная грамотность субъекта, определяющая не столько наличие у него знаний в области информации, сколько его умение с ней работать.

3. Управление развитием коммуникативной культуры государственных служащих является залогом успешной профессиональной

деятельности и необходимо для того, чтобы иметь возможность на практике реализовывать все имеющиеся у него профессиональные знания. Низкий уровень развития коммуникативной культуры может рассматриваться как препятствие, барьер для всей системы института государственной службы. Вполне очевидно, что проблема коммуникативной культуры государственных служащих является актуальной для современного российского общества с учетом не только стремительных динамических изменений и усложнений общественных отношений, но и их трансформации, а это, в свою очередь, предъявляет высочайшие требования к речевой образованности, коммуникативной культуре чиновников.

РАЗДЕЛ II. ПРАКТИКА УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ СЛЕДСТВЕННОГО КОМИТЕТА РОССИИ ПО БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Современная модель организации Следственного комитета сложилась 15 января 2011 года, когда вступил в силу Федеральный закон от 28 декабря 2010 года № 403-ФЗ «О Следственном комитете Российской Федерации». Как отмечалось в пояснительной записке к проекту данного закона, функционирование Следственного комитета вне системы прокуратуры Российской Федерации создаст необходимые условия для эффективной реализации полномочий прокуроров по надзору за процессуальной деятельностью органов предварительного следствия, усилению взаимодействия следственных органов с органами прокуратуры, позволит повысить объективность следствия, тем самым обеспечивая законность в сфере уголовного судопроизводства и неукоснительное соблюдение конституционных прав граждан¹.

Федеральный закон «О Следственном комитете Российской Федерации» устанавливает, что руководство деятельностью органа осуществляет Президент Российской Федерации. В развитие положений закона Указом Президента Российской Федерации №38 «Вопросы деятельности Следственного комитета Российской Федерации» были утверждены²:

- Положение о Следственном комитете Российской Федерации;
- перечень соответствия специальных званий сотрудников Следственного комитета Российской Федерации классным чинам прокурорских работников органов прокуратуры Российской Федерации и

¹ О Следственном комитете Российской Федерации: федер. закон от 28 декабря 2010 года №403-ФЗ // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² Вопросы деятельности Следственного комитета Российской Федерации: Указ Президента РФ от 14 Января 2011 года № 38 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

воинским званиям;

– перечень должностей в Следственном комитете Российской Федерации, по которым предусмотрено присвоение высших специальных званий;

– перечень соответствия должностей в Следственном комитете Российской Федерации, в том числе в военных следственных органах Следственного комитета Российской Федерации, по которым предусмотрено присвоение специальных или воинских званий, должностям, которые были предусмотрены в Следственном комитете при прокуратуре Российской Федерации, в том числе в военных следственных органах Следственного комитета при прокуратуре Российской Федерации.

В соответствии со статьей 13 Федерального закона «О Следственном комитете Российской Федерации» Председатель Следственного комитета Российской Федерации назначается на должность и освобождается от должности Президентом Российской Федерации без одобрения органа законодательной власти, как это было ранее. Председатель Следственного комитета Российской Федерации ежегодно представляет Президенту Российской Федерации доклад о реализации государственной политики в установленной сфере деятельности, состоянии следственной деятельности и проделанной работе по повышению ее эффективности¹.

Названные нововведения создали благоприятные условия для эффективной борьбы с коррупцией, в том числе в высших органах представительной и исполнительной власти, что ранее представлялось затруднительным в связи с обусловленностью назначения руководителя следственного ведомства по согласованию с названными государственными органами и подотчетностью им.

В настоящее время Следственный комитет Российской Федерации не входит ни в структуру какого-либо органа государственной власти, ни в

¹ О Следственном комитете Российской Федерации: федер. закон от 28 декабря 2010 года №403-ФЗ // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

какую-либо из ветвей государственной власти. По сути, реализуемая им следственная власть является продолжением президентской власти и может рассматриваться как элемент сдержек и противовесов в системе разделения властей.

В соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2010 года №403-ФЗ «О Следственном комитете Российской Федерации» установлено:

а) предельное количество должностей в Следственном комитете Российской Федерации, по которым предусмотрено присвоение высших специальных званий, - 223 единицы;

б) штатная численность Следственного комитета Российской Федерации (кроме военных следственных органов Следственного комитета Российской Федерации) в количестве 21126 единиц, в том числе сотрудников, замещающих должности, по которым предусмотрено присвоение специальных званий, в количестве 19 871 человека, федеральных государственных гражданских служащих - 270 человек;

в) штатная численность военных следственных органов Следственного комитета Российской Федерации в количестве 2466 единиц, в том числе военнослужащих в количестве 2032 человек¹.

Следственный комитет РФ по Белгородской области осуществляет свою деятельность во взаимодействии с федеральными органами государственной власти, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, общественными объединениями и организациями, иными органами.

Среди основных задач Следственного комитета РФ по Белгородской области следует выделить:

оперативное и качественное расследование преступлений в соответствии с подследственностью, установленной уголовно-процессуальным законодательством Российской Федерации;

¹ О Следственном комитете Российской Федерации: федер. закон от 28 декабря 2010 года №403-ФЗ // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

обеспечение законности при приеме, регистрации, проверке сообщений о преступлениях, возбуждении уголовных дел, производстве предварительного расследования, а также защита прав и свобод человека и гражданина;

осуществление процессуального контроля деятельности следственных органов Следственного комитета и их должностных лиц;

организацию и осуществление в пределах своих полномочий выявления обстоятельств, способствующих совершению преступлений, принятие мер по устранению таких обстоятельств;

участие в разработке мер по реализации государственной политики в сфере исполнения законодательства Российской Федерации об уголовном судопроизводстве;

совершенствование нормативно-правового регулирования в установленной сфере деятельности;

определение порядка формирования и представления статистических отчетов и отчетности о следственной работе, процессуальном контроле в следственных органах Следственного комитета.

Структура Следственного комитета РФ по Белгородской области представлена на рисунке 1.

Состав аппарата следственного управления Следственного комитета Российской Федерации по Белгородской области:

- старшие помощники руководителя управления по направлениям деятельности;
- первый отдел по расследованию особо важных дел;
- второй отдел по расследованию особо важных дел;
- отдел криминалистики;
- отдел процессуального контроля;
- отдел кадров;
- отдел по приему граждан и документационному обеспечению;
- финансово-экономический отдел;

- отдел материально-технического обеспечения¹.

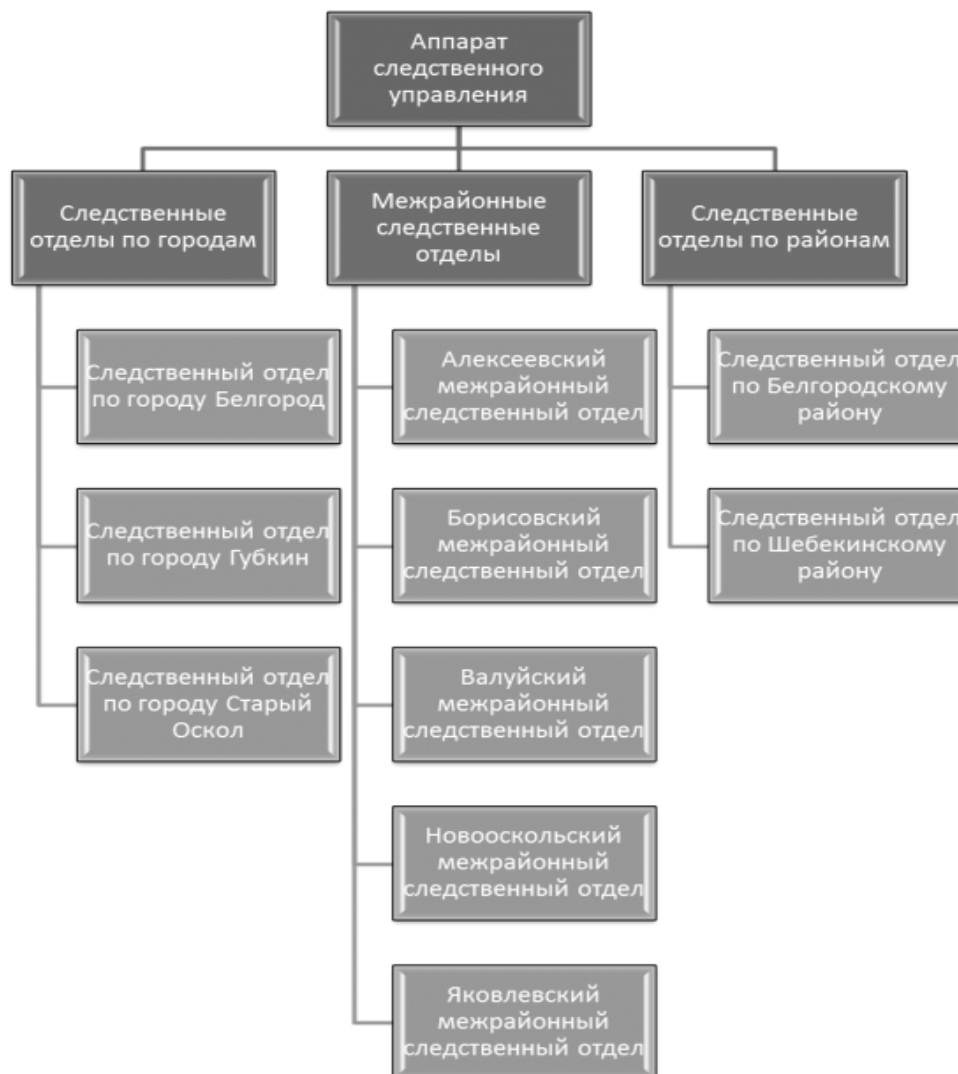


Рисунок 1. Структура Следственного комитета РФ по Белгородской области

В Следственном комитете предусмотрена военная, правоохранительная и федеральная гражданская государственная служба.

Сотрудники Следственного комитета являются федеральными государственными служащими, исполняющими обязанности по замещаемой должности федеральной государственной службы с учетом особенностей, предусмотренных Федеральным законом №403-ФЗ «О Следственном комитете РФ», другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

¹ Официальный сайт Следственного управления Следственного комитета РФ по Белгородской области. URL: <http://belgorod.sledcom.ru/about/head> (дата обращения: 25.11.2018).

На сотрудников Следственного комитета (кроме военнослужащих) распространяется трудовое законодательство с особенностями, предусмотренными Федеральным законом №403-ФЗ «О Следственном комитете РФ».

Порядок прохождения службы военнослужащими военных следственных органов Следственного комитета регулируется Федеральным законом №53-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе» с учетом особенностей, предусмотренных Федеральным законом №403-ФЗ «О Следственном комитете РФ» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Отдельные должности в Следственном комитете могут замещаться федеральными государственными гражданскими служащими, которые проходят службу в соответствии с Федеральным законом №79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» с учетом особенностей, предусмотренных Федеральным законом №403-ФЗ «О Следственном комитете РФ».

Гражданам, впервые назначаемым на должности сотрудников Следственного комитета России (кроме военнослужащих) и прошедшим испытательный срок, присваиваются первичные специальные звания юстиции в соответствии с законодательством Российской Федерации и ведомственными нормативными актами.

Проходящие военную службу в военных следственных органах Следственного комитета России являются военнослужащими. Им присваиваются воинские звания в соответствии с Федеральным законом «О воинской обязанности и военной службе».

В рамках темы диссертационного исследования следует рассмотреть вопросы управления развитием коммуникативной культуры в Следственном комитете РФ по Белгородской области через систему нормативно-правовых актов Следственного комитета РФ.

Так, в 2011 году в целях совершенствования нравственно-этических

основ служебной деятельности и профессионального поведения сотрудников следственных органов Следственного комитета Российской Федерации вступил в силу Приказ Следственного комитета Российской Федерации «О вежливом и внимательном отношении сотрудников Следственного комитета Российской Федерации к гражданам»¹, согласно которому гражданин Российской Федерации, избравший профессию сотрудника следственных органов Следственного комитета Российской Федерации, добровольно возлагает на себя обязанность соблюдать требования Присяги, верность служебному долгу, высоконравственные принципы служебной деятельности, дорожить честью представителя государственной власти. Профессиональный долг, честь и достоинство дают право сотруднику следственных органов Следственного комитета на доверие и поддержку граждан и общества.

Перечислим отмеченные в Приказе составляющие коммуникативной культуры государственных гражданских служащих Следственного комитета.

Так, сотрудник следственных органов Следственного комитета должен:

– быть примером точного исполнения требований уголовно-процессуального законодательства и других законов Российской Федерации, уважать человеческое достоинство гражданина, независимо от его происхождения, национальности, социального статуса, политических и религиозных убеждений;

– в интересах службы всемерно укреплять коллективизм, быть готовым бескорыстно прийти на помощь товарищам, сослуживцам и тем, кто в ней нуждается, не принимать подношений за действия в качестве должностного лица, не допускать злоупотреблений служебным положением, фактов коррупции, всемерно препятствовать таким явлениям и бороться с ними как подрывающими авторитет следственных органов Следственного комитета в глазах общества;

¹ О вежливом и внимательном отношении сотрудников Следственного комитета Российской Федерации к гражданам: Приказ Следственного комитета Российской Федерации от 15 Января 2011 года №7 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

- дорожить духовными и нравственными ценностями, овладевать достижениями общечеловеческой культуры, духовным богатством и традициями народов России;

- хранить и приумножать лучшие традиции следственных органов: патриотизм, товарищество и взаимопомощь, мужество, бескорыстие и готовность к самопожертвованию, чуткость к людским нуждам и горю, уважение и помощь ветеранам, семьям погибших сотрудников Следственного комитета;

- быть образцом воспитанности, высокой культуры общения и поведения, уважительного отношения к гражданам и коллегам; уважать права и тех, кто оступился или по злему умыслу совершил преступление;

- проявлять чуткость и внимание к участникам досудебного производства, особенно к людям преклонного возраста, женщинам, детям, лицам с физическими недостатками, делая их участие в производстве следственных действий максимально удобным;

- вести разговор с подозреваемым (обвиняемым) в спокойной манере, уверенно и твердо, не оказывая психологического давления, демонстрируя беспристрастность и уважение. Не терять самообладание и достоинство при любых обстоятельствах, соответствовать высоким стандартам профессионализма и нравственно-этическим принципам сотрудника следственных органов Следственного комитета;

- в обращении с гражданами проявлять внимание и такт, быть предупредительным и вежливым;

- личным примером и делом отстаивать свой авторитет, авторитет своего подразделения, находить взаимопонимание с коллегами и работниками других служб и ведомств, уважая их человеческое и профессиональное достоинство;

- не делать некомпетентные заявления, не преувеличивать свои квалификацию и опыт, не давать пренебрежительные отзывы о работе

коллег¹.

Руководство Следственного комитета РФ, стремясь повысить свой авторитет и доверие граждан, в апреле 2011 года утвердило Кодекс этики и служебного поведения федеральных государственных служащих Следственного комитета Российской Федерации, тем самым расширив основные принципы профессиональной культуры и поведения государственных служащих Следственного комитета².

Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться федеральные государственные служащие Следственного комитета независимо от замещаемой ими должности. Целью Кодекса является установление основных этических норм и правил поведения государственных служащих в служебной и неслужебной деятельности, а также укрепление авторитета государственных служащих Следственного комитета и доверия граждан к Следственному комитету.

Знание и соблюдение государственным служащим положений Кодекса является одним из критериев оценки их служебного поведения и профессиональной деятельности.

Таким образом, рассмотренные нами нормативно-правовые акты содержат в себе составляющие элементы управления развитием коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета и указывают на необходимость развития данной компетенции у сотрудников правоохранительных органов.

В обширном перечне профессиональных качеств, которые предложены в «Методическом инструментарии по внедрению системы комплексной

¹ О вежливом и внимательном отношении сотрудников Следственного комитета Российской Федерации к гражданам: Приказ Следственного комитета Российской Федерации от 15 Января 2011 года №7 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

² Кодекс этики и служебного поведения федеральных государственных служащих Следственного комитета Российской Федерации: утв. Председателем Следственного комитета Российской Федерации 11 апреля 2011 года // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

оценки профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих», подготовленном Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации в 2013 году¹ значительное место занимают качества, предполагающие высокоразвитую коммуникативную культуру, которыми должны обладать в том числе и федеральные государственные гражданские служащие Следственного комитета:

1. Публичные выступления и коммуникации (владение навыками ораторского искусства; выстраивание эффективных коммуникаций с широкой целевой аудиторией и на разных уровнях взаимодействия).

2. Межличностное понимание, стиль общения, соответствующий ситуации (внимательные отношения к чувствам и потребностям других людей; использование разных стилей общения с учетом особенностей собеседника; контроль своего поведения в конфликтных и стрессовых ситуациях).

3. Работа в команде (готовность работать на общий результат, содействовать эффективной работе группы, подразделения, государственного органа).

4. Убедительность коммуникаций (ясное и структурированное изложение своих мыслей, умение находить обоснованную аргументацию, отстаивать свою позицию).

С точки зрения реализации государственным служащим правоохранительных органов коммуникативной культуры, в первую очередь, отметим следующие требования:

1) соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;

2) проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;

¹ Методический инструментарий по внедрению системы комплексной оценки профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих // Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ. URL: <http://www.rosmintrud.ru/labour/publicservice/71> (дата обращения: 25.11.2018).

3) воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении государственным служащим должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету профессии;

4) соблюдать установленные правила публичных выступлений и предоставления служебной информации.

Отметим, что обязательным является требование воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности Следственного комитета, его руководителя, если это не входит в должностные обязанности.

Следует рассмотреть способы оценки компетенций государственных служащих, используемых в Следственном комитете РФ по Белгородской области, что позволяет, в том числе, оценить уровень сформированности коммуникативной культуры государственных служащих в Следственном комитете РФ по Белгородской области.

При проведении процедур подбора персонала, аттестации, определения испытательного срока важно не только определиться с набором компетенций, которыми должен обладать сотрудник, но и со способом оценки данных компетенций.

Практика включенного наблюдения, входившая в программу социологического исследования нашей диссертации, беседы с руководителями различных структурных подразделений Следственного комитета РФ по Белгородской области показали, что наибольшие затруднения у государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области вызывают вопросы, связанные с необходимостью построения стратегии коммуникативного поведения в профессиональной деятельности. Отмечены были недостаточный уровень самоанализа собственного коммуникативного поведения и незнание современных требований к построению коммуникации, обеспечивающей влияние на сознание населения.

Многие государственные служащие демонстрируют в профессиональной деятельности достаточно неплохой уровень коммуникативной культуры. Это отражается и в ходе аттестационных процедур, где участники в целом уверенно отвечают на большую часть вопросов собеседования. Однако они, как правило, не могут сформулировать, в чем отличие коммуникации в целом и коммуникации в органах власти. Затруднения вызывают и уточняющие вопросы, направленные на определение умения выстраивать коммуникативные отношения с различными категориями сотрудников и граждан. Чаще всего озвучиваются предельно общие формулировки, характеризующие коммуникативные компетенции государственных служащих: «Надо быть внимательным собеседником»; «Я готов выслушать каждого», «Мне не жалко времени на общение»; «Самое важное – открытость для коммуникации». Выяснилось, что немногие знают специфику связей с общественностью, реализуемых в системе государственного управления, не видят необходимости в контактах со средствами массовой информации и в представлении Следственного комитета РФ по Белгородской области в социальных сетях либо, признавая полезность инновационных способов коммуникации с гражданами, не в достаточной степени готовы к их применению в профессиональной деятельности.

Основными проблемами по результатам наблюдения также можно назвать непонимание необходимости коммуникативной саморефлексии и совершенствования собственной коммуникативной культуры.

Профессиональное общение занимает особое место в структуре коммуникативной компетенции государственного служащего Следственного комитета РФ по Белгородской области. Эта коммуникация социализирована в высокой степени и предполагает знание общепринятой аксиологии и традиционных этикетных норм. С другой стороны, нужно учитывать субъективные факторы коммуникации, поскольку специфика профессионального общения в системе правоохранительных органов

основывается, естественно, и на индивидуальных коммуникативных способностях и психологических стереотипах личности.

В профессиональной коммуникации особую роль играет овладение социальными ролями (руководителя и подчиненного, организатора, исследователя, пропагандиста и т.д.), так как существуют разнообразные модели коммуникативного взаимодействия. Поэтому знакомство с моделями общения закладывает основу коммуникативной эрудиции государственного служащего. Обладая определённым уровнем коммуникативной компетенции, служащий вступает в общение, что предполагает не только умение адаптации к ситуации и свободу действий, но и умение организовать личностное коммуникативное пространство и выбрать индивидуальную коммуникативную дистанцию.

Необходимость внедрения в деятельность правоохранительных органов требований к коммуникативной культуре государственных служащих сделали очевидными факт ее высокой социальной значимости. Поэтому назрела необходимость диагностики коммуникативной компетентности государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области.

Нами был проведен экспертный опрос, направленный, главным образом, на анализ восприятия состояния коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области. В ходе исследования были опрошены 25 человек: члены конкурсной комиссии, руководители структурных подразделений Следственного комитета РФ по Белгородской области, представители вузовской науки, которые в силу своей профессиональной деятельности тесно взаимодействуют со Следственным комитетом РФ по Белгородской области.

В целом эксперты оценили уровень коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области как средний, укладывающийся в нормативные представления о

сформированности коммуникативных навыков сотрудника, работающего в системе правоохранительных органов.

Так, по десятибалльной шкале были выставлены следующие оценки (нами показан средний балл).

Государственные служащие Следственного комитета РФ по Белгородской области:

1. Готовы к эффективной коммуникации с коллегами – 8.
2. Готовы к эффективной коммуникации с гражданами – 7.
3. Способны к саморефлексии по поводу уровня собственной коммуникативной культуры – 6.
4. Способны к развитию собственной коммуникативной культуры – 6.
5. Открыты инновациям, требующим специальных коммуникативных навыков – 5.

Как мы видим, оценка сформированности коммуникативной культуры средняя и предполагает необходимость специальных мер по управлению ее развитием. Кроме того, традиционные коммуникативные техники в целом освоены и применяются в профессиональной деятельности. Вместе с тем стремление к развитию коммуникативных навыков с учетом требований актуальной социокультурной ситуации не является у государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области приоритетным в совершенствовании профессиональных компетенций.

На вопрос «Какие элементы (компетенции) коммуникативной культуры представляются вам наиболее значимыми?» (можно было выбрать 3 варианта ответа) ответы интервьюируемых распределились следующим образом:

1. Ортологическая компетенция (определяет степень владения государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области нормами современного русского литературного языка, реализующимися в узуальной практике) – 55 %.

2. Дискурсивная компетенция (требует разнообразных знаний и умений, необходимых для создания логично организованного устного или письменного высказывания в контексте различных коммуникативных ситуаций) – 55 %.

3. Риторическая компетенция (требует навыков ораторского выступления перед различными аудиториями) – 75%.

4. Социокультурная компетенция (предполагает выстраивание коммуникативного поведения с учетом традиций и норм, сложившихся в социокультурной среде муниципального образования) – 75%.

5. Межкультурная компетенция (отражает степень понимания специфики коммуникации с представителями иных культур и общностей) – 40%.

В ходе интервью, опрошенные отметили, что актуальность межкультурной компетенции государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области не велика, так как в целом население достаточно однородно с точки зрения этнического состава, культурных традиций, поведенческих моделей, языка общения. Небольшие диаспорические группы вписаны в местный социум и не вызывают противостояния или устойчивых негативных проявлений со стороны русского большинства.

Как мы видим, наиболее востребованными компетенциями являются риторическая и социокультурная, что объясняется необходимостью осуществлять взаимодействие в различных коммуникативных ситуациях и нести ответственность за результаты своей правоохранительной деятельности. В ходе интервью было отмечено, что риторическое мастерство государственного служащего всегда этически ориентировано: предполагает соотнесение ценностей и целей общения сотрудника с ценностями адресатов – коллег, граждан, массовой аудитории. Знание же национально-культурных особенностей региона, владение этикетными требованиями к коммуникации, позволяет в процессе взаимодействия в системе «Власть-Общество»,

понимая специфику местных норм и традиций, результативно транслировать обществу идеи и решения государственной власти.

Относительно оценки сформированности коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области, мы считаем наиболее подходящей следующую уровневую структуру: низкий, нормативный, высокий.

Характеризуя актуальный уровень коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области, экспертные мнения разделились следующим образом: 75 % считают, что коммуникативная компетентность государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области соответствует нормативному уровню. Этот уровень подразумевает наличие у служащих необходимых коммуникативных знаний, умений, навыков при осуществлении профессиональной деятельности.

При этом, 15 % экспертов считают, что коммуникативная культура государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области соответствует высокому уровню, который характеризуется значительным арсеналом языковых средств, используемых в коммуникации, развитой саморефлексией, мотивирующей постоянную работу над собственным коммуникативным поведением, пониманием значимости коммуникативной культуры для формирования имиджа правоохранительных органов, использованием инновационных инструментов для коммуникативного развития.

Однако 10 % отметили низкий уровень коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области, указав на недостаточную работу сотрудников над организацией эффективной коммуникации с представителями гражданского общества.

Экспертам был задан вопрос, о том существуют ли проблемы развития коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области.

Экспертами были озвучены следующие проблемные зоны:

- 1) Низкий уровень культуры речи, проявляющийся в незнании норм современного русского литературного языка;
- 2) Неоправданная психологическая напряженность в выстраивании отношений с коллегами и гражданами;
- 3) Недостаток базовых знаний о социокультурных особенностях страны и региона;
- 4) Дефицит саморефлексии при анализе собственного коммуникативного поведения;
- 5) Недостаточная учебно-методическая работа по совершенствованию коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области;
- 6) Неприятие инновационных форм взаимодействия с гражданским обществом.

На вопрос «Какие меры, в первую очередь, будут способствовать повышению уровня коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области?» эксперты высказались следующим образом:

- 1) необходимы разработка и реализация эффективного учебно-методического сопровождения, реализуемого отделом кадров в сотрудничестве с высшими учебными заведениями региона;
- 2) возможно усиление ответственности государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области за нарушение коммуникативно-этических требований во взаимодействии с гражданами;
- 3) необходима управленческая воля, проявляющаяся в требовании к государственным служащим Следственного комитета РФ по Белгородской области постоянно работать над своей коммуникативной культурой;
- 4) требуется активизация разъяснительной работы руководства;
- 5) инструментом совершенствования коммуникативной культуры могут стать специальные курсы повышения квалификации государственных

служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области, включающие инновационные образовательные подходы.

В целом, проведенное исследование дает основание утверждать, что уровень коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области и тем более способность к эффективной саморефлексии по поводу данной проблемы находится на среднем уровне. На данный момент система управления развитием коммуникативной культуры государственных служащих в Следственном комитете РФ по Белгородской области отсутствует, однако на нормативном уровне (Приказ Следственного комитета Российской Федерации «О вежливом и внимательном отношении сотрудников Следственного комитета Российской Федерации к гражданам», Кодекс этики и служебного поведения федеральных государственных служащих Следственного комитета Российской Федерации) закреплены некоторые ее элементы. Следовательно, необходимо заниматься управлением развития коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области, используя, в том числе, ресурсы дополнительного образования.

Таким образом, в заключении второго раздела магистерского исследования, следует сделать ряд выводов.

1. Сегодня происходит качественное изменение информационной и социокультурной среды, что влечет за собой необходимость представителям власти осуществлять служебное общение в нестандартных информационно-коммуникативных ситуациях, обусловленных целями и задачами правоохранительных органов. Анализ нормативных правовых актов Следственного комитета РФ показал, что требования к профессиональной компетентности государственных служащих отражают необходимость высокого уровня их коммуникативной культуры. Развитые коммуникативные навыки, с одной стороны, должны обеспечить государственному служащему эффективное выстраивание отношений с другими служащими, с другой –

должны позволить довести необходимую информацию до населения, обеспечить ее восприятие и реализацию гражданами.

2. В предъявляемых сегодня в рамках аттестационных процедур профессиональных требований к государственным служащим важное место занимают компетенции, предполагающие высокоразвитую коммуникативную культуру: способность к публичным выступлениям и коммуникациям, готовность реализовывать тот стиль общения, который соответствует ситуации, способность к убедительному, лаконичному и структурированному изложению своей позиции и т.д. Однако в ходе проведения структурированного профессионального интервью зачастую выясняется, что многие государственные служащие Следственного комитета РФ по Белгородской области не знают основы организации связей с общественностью в правоохранительных органах, и не представляют коммуникативную специфику современного социума.

3. Наблюдение за профессиональной деятельностью государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области, а также оценки, полученные в ходе опроса экспертов, позволяют утверждать, что большинство государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области обладают средним (нормативным) уровнем коммуникативной культуры. Однако существуют проблемы, связанные с недостаточным знанием нормативной стороны современного русского литературного языка, базовых характеристик региональной культуры и особенностей региона, с неготовностью применять инновационные способы взаимодействовать с гражданским обществом, например, посредством социальных сетей. Кроме того, обозначенная проблематика слабо отрефлексирована самими государственными служащими Следственного комитета РФ по Белгородской области, в связи с чем существует необходимость совершенствования существующих форм и методов развития коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области.

РАЗДЕЛ III. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ УПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЕМ КОММУНИКАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

Одним из востребованных направлений кадровой политики становится сегодня разработка механизма формирования модели профессиональных компетенций государственных служащих.

Должности федеральной государственной гражданской службы руководителей Следственных управлений Следственного комитета Российской Федерации относятся к высшей группе должностей федеральной государственной гражданской службы, поэтому, на наш взгляд, необходимо в картах (профилях, моделях) компетенций для должностей руководителей более заметное место отвести компетенциям, без формирования которых невозможна продуктивная коммуникация. На наш взгляд, содержание профессиональной базовой компетенции «Эффективность коммуникаций», предлагаемой в «Методическом инструментарии по установлению квалификационных требований к претендентам на замещение должностей государственной гражданской службы и государственным гражданским служащим»¹, необходимо расширить данными ниже характеристиками:

- предоставляет информацию в необходимом для собеседника объеме и форме, несет ответственность за ее достоверность;
- проверяет, насколько верно информация воспринята собеседником;
- сталкиваясь с возражениями, аргументировано и грамотно отстаивает свою точку зрения;
- уверенно излагает информацию при общении как с коллегами и подчиненными, так и с руководителями;
- использует различные способы влияния в зависимости от

¹ Методический инструментарий по установлению квалификационных требований к претендентам на замещение должностей государственной гражданской службы и государственным гражданским служащим. URL <http://docs.cntd.ru/document/420322468> (дата обращения: 25.11.2018).

особенностей собеседника.

В последние десятилетия выстраивание связей с общественностью (Public Relations) входит в число наиболее востребованных направлений в общественно-политической и экономической сферах. Достаточно сказать, что подготовка специалистов по связям с общественностью занимает важное место в системе высшего и дополнительного образования: разработаны типовые учебные планы и рабочие программы, открыты специализации в обучении PR-специалистов по сферам деятельности: связи с общественностью в коммерческих структурах, в некоммерческих организациях, политический PR¹. На наш взгляд, знание специфики связей с общественностью, владение навыками управления общественными отношениями и формированием имиджа государственных служащих правоохранительных органов становится сегодня обязательным условием их успешной деятельности.

Модель компетенций государственного служащего, по нашему мнению должна включать в перечень профессиональных специфических компетенций так называемую как PR-компетенцию, которую О.М. Симонова определяет «как составляющую профессиональной коммуникативной компетентности государственного служащего, представляющую собой интегрированную целостность мотивационного, когнитивного и рефлексивного компонентов, обеспечивающих осуществление профессиональной коммуникации»². Данная компетенция предполагает, в том числе, владение технологиями формирования общественного мнения, а также использование механизмов создания и продвижения имиджа органа власти и его представителя.

Задача публик рилейшнз в условиях современной социально-коммуникативной ситуации – установление двустороннего общения для

¹ Кузнецова Н.О. Подготовка специалиста по связям с общественностью: ретроспективный анализ // Вестник СамГУ. 2014. № 5 С. 208.

² Симонова М.О. PR-компетенция будущих государственных и муниципальных служащих как фактор формирования положительного имиджа власти // Научные проблемы гуманитарных исследований. 2012. № 5. С. 119.

выявления общих представлений или общих интересов и достижения взаимопонимания, основанного на правде, знании и полной информированности. Паблик рилейшнз – это усилия, направленные на то, чтобы убедить общественность изменить свой подход или свои действия, а также на гармонизацию деятельности организации в соответствии с интересами общественности и наоборот. По мнению А.Н. Чумикова, «Паблик рилейшнз – это система информационно-аналитических и процедурно-технологических действий, направленных на гармонизацию взаимоотношений внутри некоторого проекта, а также между участниками проекта и его внешним окружением в целях успешной реализации данного проекта»¹.

На наш взгляд, современный государственный служащий правоохранительных органов, чтобы оценивать свой уровень коммуникативной культуры как высокий, должен владеть основами связей с общественностью (Public Relations). Необходимо включить компетенцию «Организация связей с общественностью» в перечень профессиональных специфических компетенций государственных служащих и сделать их обязательными для моделей компетенций категорий должностей «руководители» и «помощники (советники)».

Примерное содержание данной компетенции видится нам таковым.

Государственный служащий:

– понимает основные закономерности формирования общественного мнения и владеет базовыми технологиями участия в массовой коммуникации,

– готов к созданию коммуникативной стратегии органа власти и организации публичных коммуникаций с представителями гражданского общества;

¹ Чумиков А.Н. Актуальные связи с общественностью. Сфера, генезис, технологии, области применения, структуры. М., 2009. С 55.

- готов проводить качественный и количественный анализ публичной информации (включая анализ коммуникативного пространства региона);
- владеет основными технологиями формирования и продвижения имиджа правоохранительных органов с помощью специальных коммуникативных инструментов;
- готов к контактам с представителями средств массовой информации, представителями профессиональных изданий;
- готов к организации коммуникации в социальных сетях.

Коммуникативная компетентность является одним из необходимых методов повышения эффективности деятельности правоохранительных органов. Необходимость формирования коммуникативной компетентности государственных служащих правоохранительных органов обусловлена тем, что у них отсутствует осознание ее потребности и значимости в целом. У многих специалистов отсутствует мотивацию к овладению коммуникативными навыками. Ряд сотрудников не имеет практических умений и навыков коммуникативной деятельности, что, в свою очередь, обуславливает негативные взаимоотношения в коллективе.

Сложившаяся практика характеризуется тем, что руководители правоохранительных органов недостаточно внимания уделяют вопросам развития коммуникативной компетентности, что подтверждается экспертным опросом, представленным во втором разделе магистерской диссертации.

Одним из значимых компонентов коммуникативной компетентности является наличие потребности в коммуникативных навыках. Формирование потребности к коммуникативным навыкам выступает как условие постепенного изменения отношения человека к миру и к самому себе. Овладение ими может выступать как высшая диспозиция личности; как ее нормативный компонент и как ситуативная установка, если речь идет о применении умений и навыков разрешения жизненных проблем.

Наличие потребности означает, что применение коммуникативных

навыков прочно входит в жизненную стратегию личности. А также заключается в том, что те люди, которые владеют ими в совершенстве, как правило, добиваются больших успехов в работе.

Потребность применять коммуникативные навыки проявляется в виде эмоционально окрашенных желаний, влечений и стремлений, а их удовлетворение – в виде оценочных эмоций. Кроме того, она может проявляться в заинтересованности работников в достижении успехов в работе. С этой целью необходимо развивать ораторские способности, а также стремиться к познанию и оценке других людей. Для формирования потребности к применению коммуникативных технологий также необходимо знать, чего не хватает каждому сотруднику в профессиональной деятельности.

Потребность проявляется в заинтересованности, которая обнаруживается в мотивах, побуждающих человека к деятельности. Следовательно, необходимо разработать эффективный механизм мотивации к применению коммуникативных умений и навыков.

Мотивы, побуждающие к этому, могут быть разнообразными:

- эгоистические, корыстные мотивы, связанные с убеждением в том, что коммуникативные умения и навыки способны обеспечивать материальное благополучие;
- мотивы самоутверждения, в основе которых лежит уверенность, что коммуникативная образованность повышает статус и обеспечивает карьеру;
- мотивы корпоративной солидарности, формирующие отношение к коммуникативной компетентности как к условию идентификации со статусной группой;
- альтруистические мотивы, позволяющие рассматривать коммуникативную компетентность в качестве способа улучшения социальной среды, общества в целом.

Мотивация к повышению уровня коммуникативной компетентности выражается в системе внутренних стимулов, определяющих стремление

применять коммуникативные навыки. Зная мотивы и стимулы, можно целенаправленно побуждать человека к деятельности и наоборот.

Поскольку основным видом стимулирования остается денежное поощрение, реальные результаты работы и непрерывный профессиональный рост должны определять материальное вознаграждение специалистов. Однако не стоит отказываться от использования и традиционных моральных методов стимулирования: благодарность, грамоты, поздравления, вручение знаков отличия, карьерный рост, предоставление отдельного кабинета и другое.

Наряду с традиционными методами морального и материального стимулирования необходимо активно использовать возможности воздействия на сознание и поведение сотрудников через систему показателей результативности.

Основная цель системы показателей результативности – получение объективной, адекватной и измеряемой оценки качества работы государственных служащих правоохранительных органов. Текущая практика не позволяет получить такую оценку автоматически.

Показатели результативности являются важным управленческим инструментом, который позволяет измерить результаты деятельности, максимально формализовать эти результаты. Использование показателей результативности как базиса оценки эффективности повысит объективность информации об эффективности применения коммуникативных умений и навыков.

Факторами результативности индивидуальной деятельности работников является наличие специальных коммуникативных знаний, а также личные качества и способности. Однако результативность их деятельности во многом зависит и от характера и специфики выполняемых ими функций и должностных обязанностей. Таким образом, внедрение эффективной системы морального и материального стимулирования государственных служащих правоохранительных органов, в том числе на

основе показателей результативности, позволит значительно повысить общий уровень коммуникативной компетентности.

В рамках управления развитием коммуникативной культуры государственных служащих правоохранительных органов нами предлагается целесообразным внедрение технологии «Коммуникативные инструменты руководителя». Основной акцент реализации данной технологии связан с развитием коммуникативной компетентности руководителей структурных подразделений Следственного комитета РФ, которая развивается и в значительной мере зависит от опыта взаимодействия в условиях непосредственного участия в решении задач профессиональной деятельности, а также управления персоналом. Она определяется уровнем сформированности личностных и профессиональных качеств руководителя, которые необходимы ему для успешного выполнения функций.

Уровень сформированности коммуникативной компетентности государственных служащих правоохранительных органов во многом зависит от того, насколько владеет навыками и умениями коммуникативной компетентности сам руководитель структурного подразделения.

Коммуникативная компетентность руководителя структурного подразделения Следственного комитета РФ включает в себя все необходимые знания, умения и навыки, для того, чтобы вести профессиональную переписку и переговоры, выполнять представительские функции, как в большом, так и в малом кругу, общаться со своими подчиненными, вышестоящими руководителями и коллегами, разрешать напряженные и конфликтные ситуации. Следовательно, целесообразно осуществлять деятельность, направленную на развитие коммуникативной деятельности руководителей.

Преимущество технологии состоит в том, что она имеет практическую направленность, интерактивные формы обучения, интенсивный характер обучения и удобный формат, позволяющий в минимальные сроки повысить уровень профессиональной подготовки.

Технология повышения коммуникативной компетентности руководителя предполагает решение следующих задач:

- структурирование имеющихся знаний и опыта коммуникативного взаимодействия;
- развитие навыков применения коммуникативных инструментов руководителей в различных управленческих ситуациях.

Предлагаемая технология должна включать в себя необходимые учебные занятия, охватывающие основные вопросы теории и практики управленческого цикла в сфере коммуникативного взаимодействия. Учебные занятия может проводить приглашенный консультант – коучер. В качестве коучера может выступить специалист в области построения эффективного коммуникативного взаимодействия. Его целью является предоставление помощи руководителям различных уровней. Также он эффективно взаимодействует с сотрудниками и совершенствует такие навыки, как активное слушание, взаимодействие с «трудными» подчиненными, внутренняя собранность, переговоры, разрешение конфликтов. Обычно коучер помогает решать проблемы, используя стратегический подход. Таким образом, чтобы сотрудники могли справиться с данной проблемой в профессиональной деятельности, необходимо создать условия, при которых они могли бы чередовать различные формы совершенствования коммуникативной компетентности. Наиболее приемлемы из них:

- Методики, которые позволяют диагностировать «помехи» в установлении эмоциональных контактов. Наиболее эффективными являются: методики «Ценностных ориентаций» М. Рокича, «Экспересс-диагностика социальных ценностей личности», «Методика выявления коммуникативных и организаторских способностей» А.В. Батаршева и «Диагностика коммуникативной толерантности» В.В. Бойко.

– Тесты, позволяющие оценить степень общительности специалистов и руководителей в профессиональной среде. Наиболее приемлемыми являются следующие тесты: «Конфликтная личность», который позволит определить

степень конфликтности и тактичности; тест В.Ф. Ряховского «Коммуникабельны ли Вы?» оценивает степень взаимодействия, выявляет склонность к подмене деловых отношений личностными и другие.

Технология «Коммуникативные инструменты руководителя» включает в себя три модуля.

Первый модуль предполагает рассмотрение роли коммуникации в профессиональной среде, определение барьеров в межличностном взаимодействии и пути их устранения. Кроме того, модуль позволит рассмотреть коммуникацию как связующее звено управленческих функций.

Второй модуль направлен на совершенствование приемов управленческой коммуникации.

В третьем модуле определены виды управленческой коммуникации, а также составляющие успешного конструктивного взаимодействия.

Преимущества указанной технологии в том, что она предполагает практическую направленность, интенсивный характер обучения и удобный формат, позволяющий в минимальные сроки повысить уровень коммуникативной компетентности.

На наш взгляд, реализация технологии позволит руководителям структурных подразделений Следственного комитета РФ:

- ориентироваться в закономерностях и правилах коммуникаций;
- успешно выстраивать коммуникативный процесс;
- использовать результативные приёмы по преодолению коммуникационных барьеров;
- эффективно применять коммуникативный инструментарий (беседы, распоряжения);
- управлять своим эмоциональным состоянием в ходе общения;
- оптимизировать коммуникативное взаимодействие с подчинёнными.

В обобщенном виде форма реализации технологии в формате тренинга следующая: анализ профессиональных ситуаций, работа в мини-группах, в парах, дискуссии, тренировочные упражнения, обсуждения, интерактивное

взаимодействие участников между собой и с тренером.

Коммуникативная культура государственного служащего правоохранительных органов – характеристика личности, которая представляет собой систему теоретических знаний и практических умений в правоохранительной сфере, а также специальных знаний в области культуры общения, речевого этикета и связей с общественностью; умение осуществлять взаимодействие с представителями разных уровней власти и людьми, не имеющими отношения к данной сфере, во всем разнообразии форм служебного общения. В связи с этим необходимыми для государственных служащих правоохранительных органов также являются качества личности, отражающие социальную и нравственную зрелость, а именно организованность, профессиональная этика, коммуникативная ответственность.

Однако в системе вузовской подготовки государственных служащих правоохранительных органов, имеющей государственную аккредитацию образовательной программе высшего образования, относящейся к укрупненной группе специальностей и направлений подготовки «Юриспруденция», не всегда уделяется достаточно внимания формированию коммуникативной культуры. Количество часов, выделяемые на такие дисциплины, как «Деловые коммуникации», «Русский язык и деловое общение» и др., не обеспечивает в полной мере будущих специалистов знаниями и умениями в такой важной сфере профессиональной деятельности, как межличностное и деловое общение, а также построение связей с общественностью

Кроме того, как показывает опыт вхождения молодых специалистов в систему правоохранительных органов несформированность профессионально значимых качеств, связанных с коммуникативной деятельностью, несоответствие уровня их развития требованиям, предъявляемым к деятельности государственных служащих правоохранительных органов, приводят к длительной профессиональной адаптации молодого специалиста.

Для повышения эффективности коммуникативного взаимодействия для государственных служащих правоохранительных органов в программы дополнительного профессионального образования следует включить следующие мероприятия:

1. Проведение коммуникативных тренингов, которые представляют собой способы развития коммуникативных навыков и сочетают в себе активные и традиционные методы обучения.

К основным задачам тренинга можно отнести:

- расширение возможностей установления контакта в различных ситуациях общения;
- отработку навыков понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми;
- овладению навыками эффективного слушания;
- активизацию процесса самопознания и самоактуализации;
- формирование навыков аргументации своей точки зрения, отстаивание своих интересов;
- развитие и расширение навыков принятия решений, нахождение компромисса;
- повышение успешности в профессиональных и личностных контактах.

Структурно коммуникативный тренинг состоит из двух частей. Первая включает в себя короткие лекции, которые будут способствовать приобретению теоретических знаний коммуникативной компетентности. Вторая часть – практические занятия (деловые игры, групповые дискуссии, разбор практических ситуаций), которые направлены на развитие практических навыков коммуникативного взаимодействия.

Данный тип тренинга будет способствовать приобретению таких навыков, как способность взаимодействовать с другими людьми; умение делать свою речь понятной для всех; умение слушать и слышать собеседника; умение общаться с людьми разных возрастов; умение

согласиться с противоположным суждением собеседника; тактичность. Поскольку люди в любом возрасте сталкиваются с трудностями понимания собеседника, то курс будет предназначен для людей любого возраста.

Результаты тренинга могут быть значительными для правоохранительных органов в целом в силу их весомого практического значения:

- отработка моделей поведения в различных ситуациях взаимодействия с гражданами и внутри коллектива;
- формирование общего видения и сплочения коллектива;
- улучшение межличностных отношений.

2. Привлечение психолога-эксперта в области организационного конфликтного взаимодействия. Его работа будет ориентирована на нивелирование барьеров коммуникативного взаимодействия в профессиональной среде, а также формированию благоприятного психологического климата в трудовом коллективе.

3. Проведение круглых столов. Они предполагают формирование групповых мнений и суждений. Тематика круглых столов может быть разнообразной. На обсуждение могут быть вынесены вопросы, касающиеся, например, развития речевой коммуникации, этики делового общения, проявления коммуникативных качеств в межличностных отношениях и другие.

В основе образовательного курса должен лежать индивидуальный подход, который выявляет потребности в коммуникативном взаимодействии каждого работника. Важна также дифференциация обучающихся, которая возможна путем проведения тестирования.

Таким образом, специальные курсы направлены на формирование и совершенствование коммуникативных умений и навыков. Практические занятия будут определять потребность в эффективном профессиональном взаимодействии. В результате прохождения курсов государственные служащие правоохранительных органов овладеют приемами регуляции

эмоционального напряжения, ведения деловой беседы, видами обратной связи и будут уметь устанавливать и поддерживать контакт с собеседником.

Формирование компетенции, предполагающей умение организовывать взаимодействие с общественностью в условиях современной социокоммуникативной реальности, является важным условием для успешной профессиональной деятельности государственных служащих правоохранительных органов и требует подготовки и реализации специальных учебных курсов. Рассмотрим некоторые подходы и приемы развития коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области, что актуально в первую очередь в контексте формирования компетенции «Организация связей с общественностью», предложенные нами в программе дополнительного образования «Связи с общественностью в органах власти».

Важное место в организации деятельности органов Следственного комитета занимает проблематика, связанная с изменениями коммуникативных установок в российском обществе. Например, изучив «Российский кодекс профессиональных и этических принципов в области связей с общественностью», государственные служащие правоохранительных органов должны указать его ключевые положения. Необходимо соотнести этические установки данного кодекса и «Кодексом этики и служебного поведения федеральных государственных служащих Следственного комитета Российской Федерации» с целью установить взаимосвязь между двумя текстами. Итогом работы становится концептуализация, осмысление новой компетенции (так называемой PR-компетенции), которая может дополнить создаваемые сегодня модели компетенций государственного служащего.

Организацию public relations в органах государственной власти сегодня сложно представить без изучения общественного мнения, что предполагает анализ материалов социологических исследований. В рамках формирования актуальных навыков анализа массового сознания и массовой коммуникации

мы предлагаем, например, изучить данные всероссийского социологического опроса «Рейтинг угроз для России», проводимого ВЦИОМ ежегодно с 2005 г. по 2018 г., и проанализировать, как менялось мнение граждан России о вероятности реализации внешних и внутренних вызовов за последние 10 лет. Анализ динамики ценностных ориентаций россиян, их идеологической идентификации, проведенный с опорой на данные социологических опросов, проводимых ведущими социологическими центрами России: Фондом «Общественное мнение» (ФОМ), Всероссийским центром изучения общественного мнения (ВЦИОМ), Аналитическим центром Юрия Левады, – может стать основой PR-кампаний, организуемых органами власти, а также анализировать принимаемые властными структурами управленческие решения.

Важным механизмом работы органов Следственного комитета является моделирование обратной связи. Сегодня это обязательное направление связей с общественностью, поскольку в 90-е годы XX столетия система обратной связи была во многом утрачена. Одним из каналов формирования обратной связи является работа с агентами гражданского общества. В демократических странах роль гражданского общества, каркасом которого являются общественные организации, чрезвычайно важна: такие объединения позволяют со стороны граждан влиять на власть, а со стороны власти влиять на общество посредством налаженной обратной связи. Поэтому, как утверждает ответственный редактор учебника для академического бакалавриата «Связи с общественностью в органах власти» М.М. Васильева, «перед public relations в структурах власти стоит несколько важнейших задач. Во-первых, стараться изменить отношение государственного аппарата к гражданину, который должен восприниматься как субъект, а не только как объект управления. Во-вторых, наладить сотрудничество и координацию усилий между структурами государственного аппарата и гражданами и их

организациями. И наконец, способствовать развитию контроля деятельности государственного аппарата»¹.

Современные органы власти нельзя представить без продвижения различных управленческих идей в интернет-пространстве. Безусловно, сегодня Интернет стал коммуникативным пространством, активно генерирующим общественные интенции. А сетевые сообщества «демонстрируют принципиально новые типы социального взаимодействия. Солидарность ее членов не уступает традиционной. Интернет дает возможность делать новое сообща и сотрудничать в невообразимых прежде масштабах и невиданным прежде образом. В Интернете социальная сеть – это программный сервис, площадка для взаимодействия людей в группе или в группах. Она связывает разных пользователей и информационные ресурсы, соответствующие их интересам. Социальные сети обладают гигантским потенциалом и в PR-деятельности»², а следовательно, предоставляют новые возможности интерактивного взаимодействия между гражданским обществом и правоохранительными органами.

Более того, по мнению современных ученых и практиков, в рамках управления на государственной гражданской службе внедрение и использование социальных сетей позволит повысить эффективность оценки профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих правоохранительных органов, основанной на использовании опросов в режиме on-line; определить степень изменения мнений и настроений населения по интересующим их вопросам³.

В связи с этим интересным представляется изучение такого явления интернет-коммуникации, как блог. Если сначала блог рассматривался как

¹ Васильева М.М. Связи с общественностью в органах власти. М., 2015. С. 76.

² Шапкина Е.В. Интернет в системе средств массовой информации и особенности его восприятия в общественном сознании // Вестник Кемеровского государственного университета. 2015. № 2. Т. 2. С. 95.

³ Захаров В.М. Оценка профессиональной деятельности государственных гражданских служащих в Белгородской области с использованием социальных сетей // ARS ADMINISTRANDI. 2014. Выпуск № 1. С. 32.

инструмент коммуникации, позиционирования своего мнения, размещения информации частного характера, то в последние годы блог превращается в эффективный инструмент, используемый в политике, а также государственном и муниципальном управлении. Мы предлагаем сначала подготовить анализ блога Председателя Следственного комитета РФ А.И. Бастрыкина, а затем разработать блог и.о. руководителя Следственного комитета РФ по Белгородской области, полковника юстиции Д.Н. Левченко.

Основной задачей для государственного служащего Следственного комитета должно стать определение необходимости использования в деятельности правоохранительных органов и конкретных должностных лиц неофициальных интернет-ресурсов, социальных сетей, их эффективность во влиянии на общественное сознание. Также для сотрудников, особенно молодых, активно участвующих в современной интернет-коммуникации, важно установление корреляции между официальной и частной сторонами жизни должностного лица.

Итак, материал, используемый в повышении уровня коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета, предполагает интегрированный анализ современной общественно-политической проблематики. Главная цель такой работы – обеспечить актуальную информационную и научно-методическую основу для формирования высокопрофессиональных служащих, осознающих свое место в современном российском социуме и системе власти, способных адекватно анализировать и оценивать социальные процессы, принимать социально ответственные управленческие решения и выстраивать эффективную коммуникацию с гражданским обществом.

Основной технологией кадрового менеджмента в системе государственной службы Следственного комитета РФ по Белгородской области, дающей оценку кандидата во время работы аттестационной комиссии на соответствие функциональным и специальным квалификационным требованиям, становится технология аттестации.

Ключевыми вопросами в рамках проведения аттестации для государственных служащих являются вопросы на знание основ Конституции РФ и федерального законодательства. Кандидат также должен иметь четкое представления о нормативных правовых актах, касающихся того направления, по которому он хочет работать. Дополнительные вопросы при аттестации должны проверить уровень коммуникативной культуры и степень стрессоустойчивости.

На наш взгляд, существующий список традиционных вопросов необходимо дополнить вопросами, позволяющими понять степень сформированности представлений о том, в чем состоит современная специфика связей с общественностью и каким образом можно обеспечить эффективную коммуникацию между правоохранительными органами и гражданским обществом. Например:

– Какой Вы представляете специфику коммуникации с общественностью Следственного комитета РФ по Белгородской области, в чем особенности публичной коммуникации Следственного комитета РФ по Белгородской области?

– Владете ли Вы технологиями формирования и продвижения имиджа государственных служащих правоохранительных органов при помощи специальных коммуникативных инструментов?

– Каким Вы видите потенциал коммуникации между Следственным комитетом РФ и гражданским обществом, реализуемой в социальных сетях?

Следует отметить, что в процессе формирования коммуникативной культуры государственных служащих правоохранительных органов одной из основных задач должно стать развитие коммуникативных качеств, обеспечивающих успех в профессиональной деятельности, и формирование специальных умений и навыков, необходимых для установления полноценных связей с общественностью, реализуемых Следственным комитетом.

Таким образом, в заключении третьего раздела магистерского исследования, следует сделать ряд выводов.

1. Знание специфики связей с общественностью, владение навыками управления общественными отношениями и формированием имиджа государственных служащих правоохранительных органов становится сегодня обязательным условием их успешной деятельности. Модель компетенций государственного служащего, по нашему мнению, должна включать в перечень профессиональных специфических компетенций так называемую как PR-компетенцию, которая предполагает, в том числе, владение технологиями формирования общественного мнения, а также использование механизмов создания и продвижения имиджа правоохранительных органов. Необходимо включить компетенцию «Организация связей с общественностью» в перечень профессиональных специфических компетенций государственных служащих и сделать их обязательными для моделей компетенций категорий должностей «руководители» и «помощники (советники)».

2. Одним из значимых компонентов коммуникативной компетентности является наличие потребности в коммуникативных навыках. Поскольку основным видом стимулирования остается денежное поощрение, поскольку реальные результаты работы и непрерывный профессиональный рост должны определять материальное вознаграждение специалистов. Однако не стоит отказываться от использования и традиционных моральных методов стимулирования. Наряду с традиционными методами морального и материального стимулирования необходимо активно использовать возможности воздействия на сознание и поведение сотрудников через систему показателей результативности за безупречную и эффективную службу в Следственном комитете, выполнение заданий особой важности и сложности.

3. В рамках управления развитием коммуникативной культуры государственных служащих правоохранительных органов нами предлагается

целесообразным внедрение технологии «Коммуникативные инструменты руководителя». Основной акцент реализации данной технологии связан с развитием коммуникативной компетентности руководителей структурных подразделений Следственного комитета РФ, которая в значительной мере зависит от опыта руководителя, взаимодействия в условиях непосредственного участия в решении задач профессиональной деятельности, а также управления персоналом. Она определяется уровнем сформированности личностных и профессиональных качеств руководителя, которые необходимы ему для успешного выполнения функций.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Коммуникативная культура является неотъемлемым свойством профессиональной деятельности государственных служащих, которое через систему специальных знаний, умений, навыков, норм и ценностей регулирует внутриорганизационные коммуникации и выступает гарантией установления эффективного социального взаимодействия между властью и гражданами, а также между самими служащими. Коммуникативная культура является частью профессиональной культуры государственного служащего, определяющей его подготовленность строить взаимоотношения с субъектами управленческой деятельности, обеспечивать прохождение управленческой информации и ее реализации в процессе профессиональной деятельности.

Важнейшими компонентами коммуникативной культуры являются: опыт общения; владение богатством речи (языковая компетентность), позволяющее выразить субъекту различные нюансы и оттенки действительности; способность человека понимать смыслы и значения, заключенные в слове и поведении окружающих и дающей возможность ориентироваться в различных ситуациях; а также информационная грамотность субъекта, определяющая не столько наличие у него знаний в области информации, сколько его умение с ней работать.

Управление развитием коммуникативной культуры государственных служащих является условием успешной профессиональной деятельности и необходимо для того, чтобы иметь возможность на практике реализовывать все имеющиеся у него профессиональные знания. Опираясь на различные подходы к формированию профессиональной компетентности государственных служащих, мы считаем, что коммуникативная культура является одной из важных составляющих деятельности государственного служащего. Таким образом, низкий уровень развития коммуникативной культуры государственными служащими может рассматриваться как препятствие, барьер для всей системы института государственной службы.

Вполне очевидно, что проблема коммуникативной культуры государственных служащих является актуальной для современного российского общества с учетом не только стремительных динамических изменений и усложнений общественных отношений, но и их трансформации, а это, в свою очередь, предъявляет высочайшие требования к речевой образованности, коммуникативной культуре чиновников.

Сегодня происходит качественное изменение информационной и социокультурной среды, что влечет за собой необходимость представителям власти осуществлять служебное общение в нестандартных информационно-коммуникативных ситуациях, обусловленных целями и задачами правоохранительных органов. Анализ нормативных правовых актов Следственного комитета РФ показал, что требования к профессиональной компетентности государственных служащих отражают необходимость высокого уровня их коммуникативной культуры. Развитые коммуникативные навыки, с одной стороны, должны обеспечить государственному служащему эффективное выстраивание отношений с другими служащими, с другой – должны позволить довести необходимую информацию до населения, обеспечить ее восприятие и реализацию гражданами.

В предъявляемых сегодня в рамках аттестационных процедур профессиональных требований к государственным служащим важное место занимают компетенции, предполагающие высокоразвитую коммуникативную культуру: способность к публичным выступлениям и коммуникациям, готовность реализовывать тот стиль общения, который соответствует ситуации, способность к убедительному, лаконичному и структурированному изложению своей позиции и т.д. Однако в ходе проведения структурированного профессионального интервью зачастую выясняется, что немногие государственные служащие Следственного комитета РФ по Белгородской области знают основы организации связей с общественностью в правоохранительных органах, многие сотрудники не до конца представляют коммуникативную специфику современного социума.

Наблюдение за профессиональной деятельностью государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области, а также оценки, полученные в ходе опроса экспертов, позволяют утверждать, что большинство государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области обладают средним (нормативным) уровнем коммуникативной культуры. Однако существуют проблемы, связанные с недостаточным знанием современного русского литературного языка, базовых характеристик региональной культуры и особенностей региона, с неготовностью применять инновационные способы взаимодействовать с гражданским обществом, например, посредством социальных сетей. Кроме того, обозначенная проблематика слабо отрефлексирована самими государственными служащими Следственного комитета РФ по Белгородской области, в связи с чем существует необходимость совершенствования существующих форм и методов развития коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области.

Знание специфики связей с общественностью, владение навыками управления общественными отношениями и формированием имиджа государственных служащих правоохранительных органов становится сегодня обязательным условием их успешной деятельности. Модель компетенций государственного служащего, по нашему мнению, должна включать в перечень профессиональных специфических компетенций так называемую как PR-компетенцию, которая предполагает, в том числе, владение технологиями формирования общественного мнения, а также использование механизмов создания и продвижения имиджа правоохранительных органов. Необходимо включить компетенцию «Организация связей с общественностью» в перечень профессиональных специфических компетенций государственных служащих и сделать их обязательными для моделей компетенций категорий должностей «руководители» и «помощники (советники)».

Одним из значимых компонентов коммуникативной компетентности является наличие потребности в коммуникативных навыках. Поскольку основным видом стимулирования остается денежное поощрение, постольку реальные результаты работы и непрерывный профессиональный рост должны определять материальное вознаграждение специалистов. Однако не стоит отказываться от использования и традиционных моральных методов стимулирования. Наряду с традиционными методами морального и материального стимулирования необходимо активно использовать возможности воздействия на сознание и поведение сотрудников через систему показателей результативности.

В рамках управления развитием коммуникативной культуры государственных служащих правоохранительных органов нами предлагается целесообразным внедрение технологии «Коммуникативные инструменты руководителя». Основной акцент реализации данной технологии связан с развитием коммуникативной компетентности руководителей структурных подразделений Следственного комитета РФ, которая развивается и в значительной мере зависит от его опыта взаимодействия в условиях непосредственного участия в решении задач профессиональной деятельности, а также управления персоналом. Она определяется уровнем сформированности личностных и профессиональных качеств руководителя, которые необходимы для успешного выполнения функций руководителя.

Проведенный анализ показал целесообразность процесса управления развитием коммуникативной культуры государственных служащих правоохранительных органов и позволил нам сформулировать следующие рекомендации в адрес Следственного комитета РФ по Белгородской области:

1. Для формирования потребности в применении коммуникативных технологий государственными служащими Следственного комитета, руководству необходимо внедрить в систему материального и морального стимулирования показатели результативности, позволяющие оценить

безупречную и эффективную службу в Следственном комитете, выполнение заданий особой важности и сложности.

2. Создать на сайте Следственного управления Следственного комитета РФ по Белгородской области блог и.о. руководителя Следственного комитета РФ по Белгородской области, полковника юстиции Д.Н. Левченко.

3. Обеспечить своевременное информационное наполнение и сопровождение сайта Следственного комитета РФ по Белгородской области.

4. Организовать направление государственных служащих на курсы повышения квалификации по формированию и развитию коммуникативных компетенций.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. О системе государственной службы Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 27 мая 2003 года № 58-ФЗ // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

2. О государственной гражданской службе Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

3. О Следственном комитете Российской Федерации [Электронный ресурс]: федер. закон от 28 декабря 2010 года №403-ФЗ // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

4. Вопросы деятельности Следственного комитета Российской Федерации [Электронный ресурс]: Указ Президента РФ от 14 Января 2011 года № 38 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

5. О совершенствовании приема граждан в системе Следственного комитета Российской Федерации [Электронный ресурс]: Приказ Следственного комитета Российской Федерации от 21 Января 2011 года №13 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

6. Об организации работы с общественными помощниками следователя в системе Следственного комитета Российской Федерации [Электронный ресурс]: Приказ Следственного комитета Российской Федерации от 4 Мая 2011 года №74 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

7. Об организации взаимодействия Следственного комитета Российской Федерации со средствами массовой информации и общественностью [Электронный ресурс]: Приказ Следственного комитета Российской Федерации от 11 Августа 2011 года №127 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

8. О вежливом и внимательном отношении сотрудников Следственного комитета Российской Федерации к гражданам [Электронный ресурс]: Приказ Следственного комитета Российской Федерации от 15 Января 2011 года №7 // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Информ. банк. «Версия Проф». Разд. «Законодательство».

9. Методический инструментарий по установлению квалификационных требований к претендентам на замещение должностей государственной гражданской службы и государственным гражданским служащим [Электронный ресурс] // Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/420322468>.

10. Методический инструментарий по внедрению системы комплексной оценки профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих [Электронный ресурс] // Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ. – Режим доступа: <http://www.rosmintrud.ru/labour/publicservice/71>.

11. Абрамова, Л.П. Этика государственной службы в условиях общественных трансформаций [Текст] / Л.П. Абрамова // Управленческое консультирование. – 2010. – № 2. – С. 42-51.

12. Аверин, А. Н. Профессиональная подготовка кадров [Текст] / А.Н. Аверин. – М.: Альфа-Пресс, 2011. – 120 с.

13. Безлепкин, М.Н. Влияние организационной культуры на инновационную активность персонала [Текст]: дисс... канд. социол. наук / М.Н. Безлепкин. – СПб., 2008. – 23 с.

14. Бессонова, Ю.А. Гуманитарная культура личности государственного служащего: коммуникативный аспект [Текст] / Ю.А. Бессонова, О.Н. Дровникова // Среднерусский вестник общественных наук. – 2013. – № 3. – С. 14-19.

15. Богатырева, М.Р. Совершенствование профессиональной подготовки государственных и муниципальных служащих [Электронный ресурс] / М.Р. Богатырева, Л.И. Мустафина // Интернет-журнал «НАУКОВЕДЕНИЕ». – 2014. – Выпуск 2. – Режим доступа: <http://naukovedenie.ru>.

16. Богданова, Л.В. Базовые компетенции – интегральные, развивающие качества менеджера [Текст] / Л.В. Богданова // Ученые записки (РГСУ). – 2015. – № 10. – С. 137-142.

17. Богданова, Л.В. Коммуникационная компетентность как компонент профессионализма и конкурентоспособности будущих менеджеров [Текст] / Л.В. Богданова // Ученые записки (РГСУ). – 2012. – № 9. – С. 121-126.

18. Боженков, С.А. О системе непрерывной подготовки управленческих кадров [Текст] / С.А. Боженков, И.Е. Ильичёв // Государственное и муниципальное управление: теория и практика. – 2011. – № 1. – С. 45-52.

19. Бориснёв, С.В. Социология коммуникации [Текст] / С.В. Бориснёв. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 287 с.

20. Васильев, К.А. Профессиональная компетентность персонала организации в сфере информационно-коммуникационных технологий [Текст] / К.А. Васильев // Экономика. Управление. Право. – 2016. – № 6. – С. 16-19.

21. Васильева, М.М. Связи с общественностью в органах власти [Текст] / М.М. Васильева. – М.: Издательство Юрайт, 2015. – 495 с.

22. Горбачев, А.И. Ценности государственной службы как факторы формирования организационного поведения [Текст] / А.И. Горбачев //

Материалы круглого стола «Нравственные основы социального прогресса в России». – М. : Изд-во РАГС, 2014. – С. 35-42.

23. Гринберг, Т.Э. Коммуникационная концепция связей с общественностью: модели, технологии, синергетический эффект (монография) [Текст] / Т.Э. Гринберг.– М.: Изд-во Московского университета, 2012. – 126 с.

24. Давыдова, О.А. Формирование культуры делового общения у будущих государственных служащих [Текст]: дис. канд. ... пед. наук / О.А. Давыдова. – Волгоград, 2013. – 206 с.

25. Зайцев, А.В. Диалогика гражданского общества [Текст] / А.В. Зайцев. – Кострома: КГУ им. Н. А. Некрасова, 2013. – 443 с.

26. Зайцева, Т.В. Кадровый потенциал государственной организации: методы комплектования и профессиональной расстановки кадров [Текст] / Т.В. Зайцева // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2014. – № 1. – С. 77-89.

27. Запорожец, Е.А. Коммуникативная компетенция государственных служащих: структура, содержание, условия формирования [Текст] / Е.А. Запорожец // Научный вестник Уральской академии государственной службы. – 2012. – Выпуск № 3(8). – С. 26-31.

28. Захаров, В.М. Оценка профессиональной деятельности государственных гражданских служащих в Белгородской области с использованием социальных сетей [Текст] / В.М. Захаров, Г.А. Филимонова // ARS ADMINISTRANDI. – 2014. – Выпуск № 1. – С. 29-36.

29. Захаров, В.М. Технология оценки профессиональной компетентности государственных и муниципальных служащих [Текст] / В.М. Захаров // European social science journal (Европейский журнал социальных наук). – 2014. – № 3-1. – С. 110-118.

30. Зелинский, С.Э. Комплексное оценивание государственных служащих: Методическое обеспечение [Текст] / С.Э. Зелинский. – Саарбрюккен: LAMBERT Academic Publishing, 2014. – 193 с.

31. Зотов, М.Д. Служебная этика как фактор профессионального развития государственных гражданских служащих Российской Федерации [Текст] / М.Д. Зотов // От кризиса к росту: стратегия инновационного развития. Сборник научных статей. Выпуск № 9. – М.: РАГС, 2010. – С. 76-81.

32. Иванова, Н.Л. Кадровая политика в государственном управлении: проблемы и поиски решения [Текст] / Н.Л. Иванова // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2013. – № 2. – С. 171-186.

33. Иванова, Н.Л. Карьерное консультирование в системе государственного и муниципального управления / Н.Л. Иванова, Е.Н. Дубиненкова // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2013. – № 4. – С. 176-182.

34. Кабашов, С.Ю. Морально-этические и правовые основы государственного и муниципального управления [Текст] / С.Ю. Кабашов. – М.: Дело, 2012. – 216 с.

35. Кара-Мурза, С.Г. Манипуляция сознанием [Текст] / С.Г. Кара-Мурза. – М.: АЛГОРИТМ КНИГА, 2004. – 832 с.

36. Колодко, Гжегож В. Мир в движении [Текст] / Г.В. Колодко. – М.: Магистр, 2011. – 575 с.

37. Комаровский, В.С. Цивилизованные отношения государства и гражданского общества – основа успешной деятельности ПР-служб [Текст] / В.С. Комаровский // Связи с общественностью в политике и государственном управлении. – М. : Издательство РАГС, 2011. - С. 85-98.

38. Кузнецова, Н.А. Социально-коммуникативные аспекты взаимодействия в системе «Власть-Общество» [Текст] / Н.А. Кузнецова // Власть. – 2014. – №4. – С. 95-98.

39. Кузнецова, Н.О. Подготовка специалиста по связям с общественностью: ретроспективный анализ [Текст] / Н.О. Кузнецова // Вестник СамГУ. – 2014. – №5. – С. 206-208.

40. Курюкин, А.Н. Публичный интерес, публичная политика и системная модернизация общества: российские проблемы [Текст] / А.Н. Курюкин // Власть. – 2013. – №2. – С. 165-172.
41. Куценко, Н.Ю. Место гуманитарной культуры в процессе социализации личности [Текст]: дисс. ... канд. философ. наук / Н.Ю. Куценко. – Иркутск, 2009. – 169 с.
42. Мазуренко, И.А. Механизм управления персоналом в условиях организационных изменений [Текст]: автореферат дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / И.А. Мазуренко. – Воронеж, 2009. – 18 с.
43. Марков, А.А. Связи с общественностью в органах власти [Текст] / А.А. Марков. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 120 с.
44. Мединский, В.Р. Особенности национального пиара [Текст] / В.Р. Мединский. – М.: Олмамедиагрупп, 2010. – 130 с.
45. Меркулов, П.А. Актуальные проблемы подготовки управленческих кадров в современной России [Текст] / П.А. Меркулов // Вестник государственного и муниципального управления. – 2014. – № 3. – С. 55-59.
46. Мингалева, Ж.А. К вопросу о взаимосвязи корпоративной культуры и инновационного развития [Текст] / Ж.А. Мингалева // Вектор науки ТГУ. Серия «Экономика и управление». – 2013. – №4 (7). – С. 38-46.
47. Орлова, В.Н. Позитивный имидж государственных гражданских служащих как основа развития управленческой культуры [Текст] / В.Н. Орлова // Управленческое консультирование. – 2016. – №7. – С. 14-18.
48. Орлова, Э.А. Социальная и культурная антропология [Текст] / Э.А. Орлова. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 336 с.
49. Осипова, Н.Г. Постмодернизм и массовая коммуникация [Текст] / Н.Г. Осипова // Эффективная коммуникация: история, теория, практика: Словарь-справочник. – М.: Агентство «КРПА Олимп», 2005. – С. 687-699.
50. Паньков, Д.М. Культура управленческой деятельности в современном обществе: социокультурные и политические факторы развития

и их влияние на поведенческие практики [Текст]: дис. ... канд. социол. наук / Д.М. Паньков. – Майкоп, 2013. – 167 с.

51. Пастухов, В. Время провокаторов [Текст] / В. Пастухов // Новая газета. – 2012. – 17 октября.

52. Петрушин, В.И. Психология карьеры [Текст] / Петрушин В.И. – М.: Акад. проект: Альма Матер, 2012. – 205 с.

53. Пономарев, А.В. Формирование модели социально-личностных компетенций выпускника вуза [Текст] / А.В. Пономарев, О.Я. Пономарева. – Екатеринбург: УГТУ-УПИ, 2008. – 220 с.

54. Попова, И.П. «Поворотные пункты» в биографиях и профессиональные карьеры специалистов [Текст] / И.П. Попова // СОЦИС. – 2012. – № 4. – С. 81-92.

55. Портнягина Е.В. Проблема формирования позитивного имиджа государственных служащих РФ как направление государственной политики [Текст] / Е.В. Портнягина, А.В. Фортуняк // Educatio. – 2015. – № IV (11). – С. 127-131.

56. Проказина, Н.В. Образование и наука как факторы развития человеческого потенциала [Текст] / К.В. Старостенко, Н.В. Проказина и др. // Социальный потенциал России: проблемы формирования и развития человеческих ресурсов: монография. – Орел: Изд-во ОрелГТУ, 2010. – С. 143-195.

57. Проказина, Н.В. Социальный генезис системы образования государственных и муниципальных служащих: монография [Текст] / Н.В. Проказина. – Орел: Изд-во ОРАГС, 2007. – 152 с.

58. Российская Ассоциация по связям с общественностью [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.raso.ru/>

59. Самоукина, Н.В. Управление персоналом: российский опыт [Текст] / Н.В. Самоукина. – СПб.: Питер, 2014. – 235 с.

60. Связи с общественностью. Теория, практика, коммуникационные стратегии [Текст] / под ред. В.М. Горохова, Т.Э. Гринберг. – М.: Аспект-пресс, 2011. – 136 с.

61. Симонова, М.О. PR-компетенция будущих государственных и муниципальных служащих как фактор формирования положительного имиджа власти [Текст] / М.О. Симонова // Научные проблемы гуманитарных исследований. – 2012. – № 5. – С. 119-127.

62. Степнова, Л.А. Психолого-акмеологическое обеспечение профессионального развития государственных служащих [Текст] / Л.А. Степнова // Социология власти. – 2015. – № 4. – С. 5-14.

63. Степнова, Л.А. Акмеологическая система личностно-профессионального развития руководителей высшего управленческого звена [Текст] / Л.А. Степнова, М.Т. Алмагестова // Акмеология. – 2013. – № 1. – С. 54-62.

64. Тавокин, Е.П. Управление-социальное управление-социология управления [Текст] / Е.П. Тавокин. – М.: Либроком, 2010. – 256 с.

65. Тонтоева, Т.В. К вопросу о коммуникативной деятельности юриста [Электронный ресурс] / Т.В. Тонтоева // Современные научные исследования и инновации. – 2016. – № 3. – Режим доступа: <http://web.snauka.ru/issues/2016/03/65327>.

66. Турчинов, А.И. Профессионализация и кадровая политика: проблемы развития теории и практики [Текст] / А.И. Турчинов. – М.: Флинта, 2009. – 271 с.

67. Чичикин И. В. Формирование коммуникативной компетентности в профессиональном образовании менеджеров (на примере специальности «Менеджмент организации»): автореф. дисс. ... кандид. эконом. наук [Текст] / И.В. Чичикин. – Курск, 2010. – 18 с.

68. Чумиков, А.Н. Актуальные связи с общественностью. Сфера, генезис, технологии, области применения, структуры [Текст] / А.Н. Чумиков, М.П. Бочаров. – М.: Юрайт, 2013. – 721 с.

69. Шамарова, Г.М. Государственная и муниципальная служба [Текст] / Г.М. Шамарова, Н.М. Куршиева – М.: ИНФРА-М, 2014. – 208 с.

70. Шапкина, Е.В. Интернет в системе средств массовой информации и особенности его восприятия в общественном сознании [Текст] / Е.В. Шапкина // Вестник Кемеровского государственного университета. – 2015. – № 2. – Т.2. – С. 94-98.

71. Шилина, А.Ю. Адаптация работников к социальным взаимодействиям в рамках организации: управленческий аспект [Текст]: автореф. дис. ... канд. социол. наук / А.Ю. Шилина. – М., 2009. – 21 с.

72. Шувалова, Н.Н. Этика деловых отношений [Текст] / Н.Н. Шувалова. – М.: Изд-во РАГС, 2013. – 265 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Программа социологического исследования «Развитие коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области»

Обоснование проблемы исследования. Современная практика управления в правоохранительной сфере должна рассматриваться как инструмент сознательного построения через коммуникационные каналы и механизмы управленческой регуляции изменения правоохранительной среды.

Особого внимания требуют исследования форм и объектов правоохранительной коммуникации (общения), изучение каналов и способов передачи информации, ее содержательной стороны, потенциального влияния субъекта на объект в механизме управления правоохранительными процессами.

Реализация целей Следственного комитета зависит от многих факторов, к главным из которых относятся: информационная нагрузка на правоохранительную среду, соответствующая масштабу и частоте изменений, с которыми она должна справляться; запаздывание или отставание в реакции правоохранительной системы на вызовы преступности или посылаемые обществом сигналы, требующие времени для осмысления новой ситуации, принятия решения, его выполнения и информирования об этом населения; своевременное приращение информации, т.е. наличие совокупности изменений тех или иных параметров функционирования внешней и внутренней среды управления в системе правоохранительных отношений, что означает быстроту и степень реакции правоохранительной системы на вызовы и угрозы; упреждение или способность сотрудников правоохранительных органов видеть зарождающиеся тенденции и проблемы; наличие или создание эффективных структур, занимающихся стратегическим анализом, прогнозированием и планированием.

Таким образом, в современных условиях развития общественных отношений и формирования желаемой системы безопасности общества возрастает потребность в построении актуальной системы коммуникаций, в обоснованных и апробированных технологиях общения с обществом, его отдельными группами и индивидами. От того, как будут выстраиваться взаимоотношения правоохранительных структур с населением, зависит успех развития общественных отношений в правоохранительной сфере и в борьбе с преступностью.

Степень изученности проблемы. В настоящее время в научных исследованиях недостаточно разработана процедура формирования и развития коммуникативной компетентности применительно к профессиональным группам. Тем не менее, различные аспекты проблемы формирования коммуникативной компетентности специалистов в последние годы все чаще становятся предметом анализа отечественных ученых. Прежде

всего, они рассматриваются в публикациях, посвященных подготовке специалистов различного профиля к профессиональной деятельности, развития у них профессионально важных качеств в соответствии с требованиями, предъявляемыми социальным окружением, в частности, в монографиях и статьях В.П. Беспалько, С.С. Бубновой, А.А. Деркача, В.Г. Зазыкина, Е.А. Климова, Н.Б. Крыловой, Л.В. Мардахаева, А.К. Марковой, А.П. Чернышова и др.¹.

Вопросы подготовки высококвалифицированных кадров для государственной службы и перспективных направлений ее модернизации исследуются в монографических работах и публикациях в научной периодике Т.В. Зайцевой, П.А. Меркулова, В.А. Сулемина и др.².

Для раскрытия темы важное значение имело изучение работ Ю.А. Бессоновой, А.И. Горбачева, Н.А. Кузнецовой, А.В. Оболонского, в которых рассмотрены проблемы служебного поведения представителя власти, а также специфика формирования коммуникативной культуры государственного служащего³.

Однако детальный анализ литературы показал, что на сегодняшний день не нашли отражения вопросы развития коммуникативной культуры государственных служащих правоохранительных органов.

¹ Беспалько В.П. Развитие коммуникативной компетентности у старшеклассников и взрослых людей // Человек как предмет познания. 2011. № 3; Бубнова С.С. Методика диагностики реальной структуры ценностных ориентаций личности // Ценностные ориентации. 2012. № 7; Деркач А.А., Климова Е. А. Проектирование государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования нового поколения с использованием компетентностного подхода // Стандарты и мониторинг в образовании. 2012. № 2; Зазыкин В.Г. Технология эффективного общения // Знание. Понимание. Умение. 2011. № 3; Крылова Н.Б. Типы языковых и коммуникативных способностей и компетенций // Вопросы психологии. 2011. № 1; Мардахаев Л.В. Понимание и общение // Вопросы психологии. 2013. № 5; Маркова А.К. Коммуникативная компетентность личности и социально-психологические факторы ее развития // Вестник практической психологии образования. 2012. № 4; Чернышов А.П. Коммуникативная компетенция муниципальных служащих // Педагогика. 2011. № 2.

² Зайцева Т.В. Кадровый потенциал государственной организации: методы комплектования и профессиональной расстановки кадров // Вопросы государственного и муниципального управления. 2010. №1; Меркулов П.А. Актуальные проблемы подготовки управленческих кадров в современной России // Вестник государственного и муниципального управления. 2014. №3; Сулемов В.А. Государственная кадровая политика в современной России. М., 2014.

³ Бессонова Ю.А. Гуманитарная культура личности государственного служащего: коммуникативный аспект // Среднерусский вестник общественных наук. 2013. №3; Горбачев А.И. Ценности государственной службы как факторы формирования организационного поведения // Материалы круглого стола «Нравственные основы социального прогресса в России»: М., 2010; Запорожец Е.А. Коммуникативная компетенция государственных служащих: структура, содержание, условия формирования // Научный вестник Уральской академии государственной службы. 2009. Выпуск № 3(8); Кузнецова Н.А. Социально-коммуникативные аспекты взаимодействия в системе «Власть-Общество» // Власть. 2011. № 4; Оболонский А. В. Этика и ответственность в публичной службе // Вопросы государственного и муниципального управления. 2015. № 1.

Объектом исследования является Следственный комитет РФ по Белгородской области.

Предмет исследования – мнение экспертного сообщества по вопросам развития коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области.

Целью исследования является анализ уровня развития коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области.

Задачи исследования:

- 1) выявить уровень коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области;
- 2) определить элементы (компетенции) коммуникативной культуры наиболее значимые для государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области;
- 3) выявить проблемы развития коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области;
- 4) определить меры, которые будут способствовать повышению уровня коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области.

Основная **гипотеза** исследования заключается в предположении о том, что важнейшим условием эффективности управленческой деятельности государственных служащих правоохранительных органов на современном этапе является коммуникативная культура, управление развитием которой требует целенаправленной и систематизированной подготовки, осуществляемой в рамках профессионального обучения, специальной системы учебно-методических мероприятий и дополнительного образования.

Методологической основой послужили теоретические исследования, практические разработки российских ученых и специалистов-практиков (С.В. Бориснёв, Т.Э. Гринберг, Е. А. Запорожец, Н.А. Кузнецова, И.В. Чичикин и др.), посвященные вопросам развития коммуникативной культуры государственных и муниципальных служащих, инновационным подходам к организации взаимодействия органов власти и населения.

Методика исследования. Основным методом сбора первичной социологической информации является метод анкетного опроса экспертов.

Выборочная совокупность составляет 25 респондентов.

Обработку результатов исследования целесообразно производить используя возможности программного продукта «ДА-система» (версия 5.0).

Ввод и обработка данных с использованием программного продукта «ДА-система» (версия 5.0).

1-й этап – «Создание и корректировка словаря переменных». При переводе данных в компьютер вопросы анкет и графы документов преобразуются в первичные переменные и формируют словарь первичных переменных, а варианты ответов на вопросы преобразуются в значения

переменных. Таким образом, словарь первичных переменных содержит максимально полную информацию о структуре данных инструментария.

Значениями первичных переменных могут быть текст либо числа. В зависимости от этого переменные могут быть текстовыми либо числовыми.

Текстовые переменные подразделяются на альтернативные и неальтернативные. Неальтернативные текстовые переменные используются для оперирования списками, допускающими множественный выбор.

2-й этап – «Ввод данных».

Ввод данных осуществляется в режиме программы «ДА-система» - «Ввод и корректировка данных».

3-й этап – «Обработка данных» Основным режимом обработки данных является получение и визуальный анализ таблиц распределений. Этот режим необходим для общей оценки ситуации и формулировки более сложных задач анализа. На данном этапе используется «Конструктор таблиц распределений». Иногда по ходу анализа возникает необходимость в формировании новых, вторичных переменных на основе тех, что уже имеются в словаре. Типы вторичных переменных: текст/альтернативная; текст/неальтернативная; число. Вспомогательными режимами программы, которые используются на данном этапе, являются «Вывод одномерных таблиц» и «Вывод двумерных таблиц».

Операционализация основных понятий.

PR-компетенция – составляющая профессиональной коммуникативной компетентности, представляющая собой интегрированную целостность мотивационного, когнитивного и рефлексивного компонентов, обеспечивающих осуществление связей с общественностью в рамках профессиональной коммуникации.

Коммуникабельность как профессиональное качество характеризуется следующими особенностями: наличием устойчивой потребности в систематическом общении с людьми в самых разных сферах; органичным взаимодействием общечеловеческих и профессиональных показателей общительности; эмоциональным благополучием на всех этапах общения; продуктивным влиянием способностей к осуществлению профессиональной коммуникации; наличием способностей к осуществлению социальной коммуникации; наличием коммуникативных навыков и умений.

Коммуникативная культура – развиваемая в процессе обучения и профессиональной деятельности способность и готовность осуществлять служебное общение с различными категориями граждан в определенных ситуациях, обусловленных управленческими целями и задачами.

Коммуникативная профессиограмма – это система квалификационных требований, которые предъявляются специалисту в области социальной работы и составляют коммуникативный портрет профессионала.

Компетенция - совокупность профессиональных знаний, навыков и умений сотрудника в сочетании с его личностными качествами, ориентированную на достижение успеха в рамках определенной профессиональной деятельности.

Паблик рилейшнз в условиях современной социально-коммуникативной ситуации – установление двустороннего общения для выявления общих представлений или общих интересов и достижения взаимопонимания, основанного на правде, знании и полной информированности.

Социальная коммуникация – та сфера социокультурной деятельности человека, где сочетаются собственно речевая коммуникация (межличностное и групповое речевое общение, коммуникация посредством СМИ, корпоративная коммуникация, межпоколенная трансляция знаний, социального и культурного опыта), реализующаяся в форме взаимопонимания, основанного на свободном оперировании символами и кодами; и непосредственное социальное взаимодействие (обмен действиями, объединение усилий, оперирование инструментами и материалами), репрезентируемое поведенческими паттернами, формализованными (кодифицированными) и неформальными нормами и обычаями, опирающимися на принятую в социуме систему ценностей.

Управленческая деятельность — это совокупность выработанных историческим опытом, научным познанием и талантом людей навыков, умений, способов, средств, целесообразных поступков и действий человека в сфере муниципального управления

Сроки проведения исследования: ноябрь 2018 года.

Анкета социологического исследования

Уважаемые эксперты!

Предлагаем Вам принять участие в исследовании, ответив на вопросы анкеты. Анкета является анонимной. Результаты исследования будут использованы только в самом общем виде. В ходе ответов обводите номер выбранного варианта.

1) Как бы вы оценили уровень профессионализма государственных служащих в Следственном комитете РФ по Белгородской области?

1. высокий
2. скорее высокий, чем низкий
3. скорее низкий, чем высокий
4. низкий
5. затрудняюсь ответить

2) В какой степени, по вашему мнению, государственным служащим присущи следующие качества?

Качества	Степень выраженности		
	низкая	средняя	высокая
доброжелательность			
законопослушность			
ответственность			
справедливость			
бескорыстие			
честность			
принципиальность			
патриотизм			

3) По каким критериям следует, по Вашему мнению, подбирать кандидатов для назначения на должности в государственной службе? (Можно выбрать несколько вариантов ответов)

1. профессионализм
2. творческий подход к делу, инновационное мышление
3. предприимчивость
4. гражданская ответственность
5. умение рисковать в ходе внедрения инновационных идей и технологий
6. стремление к профессиональному росту
7. отсутствие карьеризма
8. высокий уровень самоорганизации и дисциплины
9. иное (укажите) _____

4) Каких знаний, на Ваш взгляд, не хватает государственным служащим для исполнения своих обязанностей? (Можно выбрать несколько вариантов ответов)

1. по теории и практике государственного и муниципального управления
2. экономических
3. юридических
4. по управлению персоналом организации
5. по менеджменту и управлению в организации
6. социологических
7. психологических

8. по конфликтологии
9. по искусству делового общения
10. по информатике
11. по работе с гражданами с использованием информационных технологий
12. других _____

5) Оцените уровень коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области по 10-тибалльной шкале:

<i>Критерий</i>	<i>Баллы</i>
Готовы к эффективной коммуникации с коллегами	
Готовы к эффективной коммуникации с гражданами	
Способны к саморефлексии по поводу уровня собственной коммуникативной культуры	
Способны к развитию собственной коммуникативной культуры	
Открыты инновациям, требующим специальных коммуникативных навыков	

6) Какие элементы (компетенции) коммуникативной культуры представляются вам наиболее значимыми? (можно выбрать 3 варианта ответа)

1. Ортологическая компетенция (определяет степень владения государственных служащих нормами современного русского литературного языка, реализующимися в узуальной практике)
2. Дискурсивная компетенция (требует разнообразных знаний и умений, необходимых для создания логично организованного устного или письменного высказывания в контексте различных коммуникативных ситуаций)
3. Риторическая компетенция (требует навыков ораторского выступления перед различными аудиториями)
4. Социокультурная компетенция (предполагает выстраивание коммуникативного поведения с учетом традиций и норм, сложившихся в социокультурной среде муниципального образования)
5. Межкультурная компетенция (отражает степень понимания специфики коммуникации с представителями иных культур и общностей)

7) Укажите уровень коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области

1. низкий
2. нормативный
3. высокий

8) Какие существуют проблемы развития коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области

1. Низкий уровень культуры речи, проявляющийся в незнании норм современного русского литературного языка;
2. Неоправданная психологическая напряженность в выстраивании отношений с коллегами и гражданами;
3. Недостаток базовых знаний о социокультурных особенностях страны и региона;
4. Нехватка саморефлексии при анализе собственного коммуникативного поведения;
5. Недостаточная учебно-методическая работа по совершенствованию коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области;
6. Неприятие инновационных форм взаимодействия с гражданским обществом.

9) Какие меры, в первую очередь, будут способствовать повышению уровня коммуникативной культуры государственных служащих Следственного комитета РФ по Белгородской области? (впишите)

В заключение просим Вас сообщить некоторые общие сведения о себе.

21. Ваш пол:

1 женский 2 мужской

22. Ваш возраст:

1 до 30 лет 2 30-39 лет 3 40-49 лет 4 50 и старше

23. Ваше образование:

1 среднее

2 средне-специальное

3 незаконченное высшее

4 высшее

5 другое _____

24. Ваша должность:

1 руководитель организации

2 специалисты

3 руководитель структурного подразделения

4 помощники

5 другое _____

Благодарим Вас за участие в исследовании!