УДК: 316.772:35.08 DOI: 10.22394/2071–2367–2018–13–3–27–42

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ НА ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЕ КАК СОЦИОКУЛЬТУРНЫЙ ФЕНОМЕН

***Бессонова Ю.А., Иванова Е.А.*[1]**

В статье рассматриваются проблемы специфичности профессиональной коммуникации на государственной службе.

Предмет исследования - анализ основных видов профессиональной коммуникации на государственной службе в отечественной и зарубежной практике.

Цель статьи - рассмотреть специфику профессиональной коммуникации на государственной службе с позиций ее предопределенности социальными и культурными контекстами в России и Великобритании. Специфика профессиональной коммуникации за рубежом представлена на примере Великобритании, при этом отмечается важность социальной и культурной роли коммуникативных компетенций государственных служащих в контексте использования современных информационно – коммуникационных технологий. Вносятся предложения о возможностях адаптации опыта зарубежных стран к использованию в отечественной практике профессионального взаимодействия государственных служащих (на примере Великобритании).

Область применения результатов: государственная служба, социология, социальная лингвистика, методика преподавания специальных и гуманитарных дисциплин.

Ключевые слова: коммуникация, профессиональная коммуникация, коммуникативная профессия, государственная служба, социокультурный феномен.

Бессонова Юлия Александровна — кандидат филологических наук, доцент, доцент кафедры иностранных языков, Среднерусский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, адрес: 302028, Россия, г. Орел, б. Победы, д.5а, e–mail: julyorags@mail.ru.

Иванова Екатерина Александровна — кандидат социологических наук, доцент кафедры иностранных языков, Среднерусский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, адрес: 302028, Россия, г. Орел, б. Победы, д.5а, e–mail: ekhohlova@gmail.com

PROFESSIONAL COMMUNICATION IN CIVIL SERVICE AS A SOCIOCULTURAL PHENOMENON

BESSONOVA Y.A. — Candidate of Philological Sciences, Associate Professor at the Department of Foreign Languages, Central Russian Institute of Management – a branch of Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Russian Federation, Orel), e – mail: julyorags@mail.ru

IVANOVA E.A. — Candidate of Sociological Sciences, Associate Professor at the Department of Foreign Languages, Central Russian Institute of Management – a branch of Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Russian Federation, Orel), e – mail: ekhohlova@gmail.com

The article deals with the specificity of professional communication in the civil service.

The subject of the study is the analysis of the main types of professional communication in the civil service in domestic and foreign practice.

The purpose of the article is to consider the specifics of professional communication in public service from the perspective of its predetermination by social and cultural contexts in Russia and the United Kingdom. Specificity of professional communication abroad is exemplified in the UK, while the importance of the social and cultural role of the communicative competencies of civil servants in the context of the use of modern information and communication technologies is noted. Some suggestions are made on the possibilities of adapting the experience of foreign countries to the use in the domestic practice of professional interaction between civil servants (on the example of Great Britain).

The field of application of the results: public service, sociology, social linguistics, methods of teaching special and humanitarian disciplines.

Keywords: communication, professional communication, communicative profession, civil service, sociocultural phenomenon.

Актуальность данной статьи обусловлена тем, что в настоящей работе рассмотрена профессиональная коммуникация на государственной службе как социокультурный феномен, т.е. явление, в котором можно обнаружить компоненты системы важнейших глубинных взаимосвязей человека – профессионала с обществом и культурой. Такая коммуникация предопределена

социальным и культурным контекстами: разнообразными и многообразными, однонаправленными и разнонаправленными действующими в обществе силами, социальными и культурными ценностями и устоями, системой смыслов, объединяющей поколения, и пр. При этом исследовательский интерес сконцентрирован на специфике и разновидностях профессиональной коммуникации на государственной службе в России и Великобритании.

Следует отметить, что коммуникация – сложное понятие, предмет рассмотрения различных наук. Так, с позиций психологии, это «смысловой аспект социального взаимодействия», индивидуальные и групповые действия, ориентированные на «смысловое их восприятие другими людьми»1. Определение термина отражает межчеловеческую составляющую социальной жизни людей, специфику их совместной жизни, обусловленную различными формами общения на уровне передачи информации и ее восприятия. Коммуникация с точки зрения психологии – важный психологический процесс, вербализирующий различные формы социального взаимодействия, переводящий их на речемыслительный уровень.

Философское определение термина как «обмен знаками, сообщениями и информацией между двумя или более индивидуумами» характеризует коммуникацию как процесс передачи информации, при этом отмечается, что «сама по себе коммуникация не имеет никакого значения; важно ее содержание или результат»[2]. Таким образом, с позиции философии, важнейшей составляющей коммуникации являются не средства передачи и распространения информации, не формы взаимодействия, а ее непосредственное назначение, итог, то, чего ожидает человек в результате взаимодействия.

Лингвистические определения термина фиксируют внимание на различных формах и способах взаимодействия: «2) общение, передача и прием информации в человеческом обществе (напр., язык как средство к.)»[3], а также средствах передачи информации: «диалог, общение; связь, средство сообщения; биокоммуникация, сообщение»[4].

---

[1] Коммуникация. Большая психологическая энциклопедия. – URL: www. psychology.academic.ru. (дата обращения: 20.01. 2018)

[2]Коммуникация. Философский словарь Спонвиля. – URL: www. philosophy_sponville.academic.ru. (дата обращения: 20.11. 2017)

[3]Коммуникация. Словарь иностранных слов русского языка. – URL: www. dic.academic.ru/dic.nsf/dic_fwords/20400, (дата обращения: 20.11. 2017).

[4]Коммуникация: Словарь синонимов. – URL: www. dic.academic.ru/dic.nsf/dic_synonims/64012. (дата обращения: 20.11. 2017).

Итак, определения коммуникации с позиций различных наук свидетельствуют о ее несомненной социальной и культурной значимости. Она становится формой, способом и условием существования человеческого общества. Смысловой же аспект коммуникации, предопределенный спецификой восприятия информации другими людьми, коррелирует с образом мышления и культурными стереотипами, а также духовной настроенностью, присущими личности или целой общности. В этом смысле коммуникация имеет ярко выраженную социокультурную сущность.

Безусловную значимость коммуникация приобретает в процессе профессиональной деятельности людей, такой реальности, которая формируется определенным субъектом труда и обусловливается наличием его специальных компетенций и профессиональных качеств личности.

Как отмечает словарь Д.Н. Ушакова, «профессиональный — прил. к профессия; связанный с профессией, вызванный профессией»[1]. В этом случае коммуникация ориентирует на социально, корпоративно и профессионально значимые цели, таким образом модифицируя поведение участников, направляя его в рамки производственных отношений.

Понятие и особенности профессиональной коммуникации активно рассматриваются в зарубежной научной литературе. Так, авторы В. Ченг и К. Конг (W. Cheng и K. Kong) во вступительной части к своей работе Professional Communication: Collaboration Between Academics and Practitioners (2009) отмечают, что профессиональная коммуникация является перспективным предметом изучения многих научных дисциплин, как, например, прикладной лингвистики, исследований в областях коммуникации, образования и психологии[2]. А автор Ричард Нордквист (Richard Nordquist) в статье Professional Communication Definition and Examples пишет, что термин «профессиональная коммуникация» относится к различным формам говорения, слушания, письма и ответа, осуществляется как на рабочем месте, так и вне его, лично и в электронной форме[3].

В современной психологии давно существует разделение профессий по предмету труда, одной из них является работа с человеком. В таком случае профессионал обязан обеспечить адекватное вербальное и невербальное

[1]Коммуникация: Толковый словарь. — URL: www. dic.academic.ru/dic.nsf/ushakov/989054. (дата обращения: 20.11.2017).
[2]Cheng W., Kong K.Professional Communication: Collaboration Between Academics and Practitioners — Hong Kong University Press. — 2009. — 256 p.
[3]Richard Nordquist Professional Communication Definition and Examples // https://www.thoughtco.com/professional – communication – 1691542 (дата обращения: 20.01. 2018)

взаимодействие с объектом общения, эффективную работу с информацией, правилами или устоями: анализ, адекватное понимание, интерпретацию, вербализацию. Такой тип профессий можно отнести к коммуникативным профессиям, в которых профессиональное общение «сопутствует материально – практической профессиональной деятельности, обусловлено ее целями и обеспечивает взаимодействия субъектов труда в процессе решения профессиональных задач»[1]. Такое деловое общение «создает условия для продуктивного сотрудничества людей в достижении значимых целей, обеспечивая успех общего дела»[2].

Современные коммуникативные профессии разнообразны, одной из них выступает профессия управленца, государственного служащего, деятельность которого коррелирует с различными видами взаимодействия: социального, межличностного, межгосударственного, корпоративного и т.д.

Как отмечают исследователи, «коммуникация…является стрежнем в основе жизнедеятельности любой организации, структуры, подразделения, учреждения или предприятия и в особенности в органах государственной власти и местных самоуправлениях. Без коммуникации невозможно вырабатывать, исполнять управленческие решения, осуществлять обратную связь и корректировать цели и этапы деятельности органов власти»[3].

Государственный служащий как языковая личность выступает, с одной стороны, в качестве социального гаранта, обеспечивающего социальную справедливость, реализацию общественных законодательно закрепленных норм и правил человеческого общежития посредством использования вербального взаимодействия в его устной и письменной формах. С другой стороны, он сам является носителем этих норм, транслирует в своей речи и поведении этические идеалы, культурные ценности. Таким образом, сам государственный служащий выступает как «социокультурная личность», отражающая в себе элементы национальной социальной и культурной систем.

---

[1]Профессиональное общение и профессиональная деятельность // Психология общения. Энциклопедический словарь. Словари и энциклопедии на Академике. – URL: https://communication_psychology.academic.ru/796 (дата обращения: 7.05.2018)

[2]Назарова О. М., Сайфетдинова М. К. Психологические особенности этно–профессионального общения // Молодой ученый. — 2015. — №14. — С. 712.

[3]Руднева Н.В., Герасимов В.О., Шарафутдинов Р.И. Коммуникации в органах государственной власти и местных самоуправлениях // Экономика и современный менеджмент: теория и практика: сб. ст. по матер. XL международной науч. .– практич. конференции.– Новосибирск: СибАК, 2014. – № 8(40). – С. 47.

Проблемам профессиональной коммуникации на государственной службе посвящены многочисленные отечественные и зарубежные исследования. Они затрагивают аспекты языковой подготовки будущих государственных служащих в цикле изучения специальных дисциплин, общие вопросы компетентности современного менеджера и ее оценки[1], специфику и проблемы коммуникативной компетентности государственных служащих, ее составляющих, анализируют проблемы эффективности профессиональных коммуникаций на государственной службе[2]. Однако многоаспектность изучения актуальных вопросов коммуникации на государственной службе предопределяют новые возможности для исследования этой темы.

Современная российская действительность диктует различные формы и виды профессиональной коммуникации на государственной службе. Так, можно выделить несколько из них:

1. форма межличностного общения (реализуется в нескольких своих разновидностях: государственный служащий – государственный служащий; государственный служащий – клиент);
2. Форма социального общения (реализуется в виде «государственный служащий – общество в целом»);
3. форма межгосударственного общения (реализуется как «государственный служащий – иностранное государство»);
4. форма информационного взаимодействия (реализуется в виде «государственный служащий – информация: документация, СМИ, интернет – сайты, блоги и пр.»).

При этом формы профессиональной коммуникации коррелируют с двумя разновидностями речевой деятельности: устной и письменной. Однако возможности профессиональной коммуникации в каждой из них отличаются.

---

[1]Куршиева Н.М. Оценка профессиональной компетентности государственных и муниципальных служащих //Практика муниципального управления. – № 07. – 2012; Бирюкова Г.М. Профессионально – коммуникативная компетентность как имиджевый фактор российских госслужащих // Ученые записки университета имени П.Ф. Лесгафта. – Выпуск: 12 (70). – 2011; Компетентность современного менеджера и гуманитарная культура. – URL:www.manageweb.ru/study – 412 – 1.html. (дата обращения: 20.11.2017); Василенко Л. Формирование и реализация инновационных компетенций чиновников в условиях глобализации // Государственная служба. – 2014. – №2 (88).– URL: www. pa – journal.ranepa.ru/articles/r42/1932/.

[2]Еговцева Ю.А. Проблема эффективности горизонтальных коммуникаций на государственной и муниципальной службе // Актуальные направления научных исследований: от теории к практике: материалы IX Международной научно–практической конференции (Чебоксары, 9 сент. 2016 г.) / редкол.: О.Н. Широков [и др.] – Чебоксары: ЦНС «Интерактив плюс», 2016. – № 3 (9); Рябенко В. Культура управленческих взаимодействий на государственной службе. – URL: www.magref.ru/kultura – upravlencheskih – vzaimodeystviy – na – gosudarstvennoy – sluzhbe/ (дата обращения: 7.05. 2018).

Например, устное общение на государственной службе в большей степени реализуется в форме межличностного взаимодействия, проявляясь в профессиональных дискурсах. Письменное общение свойственно всем формам профессиональной коммуникации на государственной службе, тем не менее следует говорить о преимущественных возможностях его проявления в формах социального, межличностного общения и информационного взаимодействия, когда оно реализуется посредством различных способов составления деловых текстов: документации (в канцелярском, юридическом, дипломатическом подстилях официально – делового стиля речи), информационных текстов (интернет – страничек, блогов и пр.).

Итак, российская профессиональная коммуникация на государственной службе воплощается в различных типах общественных контактов, отражает возможные уровни, формы, способы взаимодействия, объекты и субъекты социальной системы, выступая, таким образом, как социальный феномен.

Профессиональная коммуникация является специфическим видом общественных отношений, посредством которого представители органов власти влияют на социальные отношения, производство, распространение общественно – политической идеологии, формирование культурных ценностей. В этом смысле она выступает как регулятор социальной и культурной жизни общества: служит средством распространения информации об элементах социальной системы и их специфике; способствует продуктивному их функционированию; формирует общественное мнение и культурные предпочтения.

Российская профессиональная коммуникация на государственной службе при этом опирается на специфическую систему языковых средств, использование которых может способствовать эффективному управлению посредством создания такой коммуникативной среды, благодаря которой происходит формирование в общественном сознании нужного образа государства, с его политикой, культурой, экономикой и т.д., выступая таким образом «политико – культурным кодом»[1].

Исторически такая профессиональная коммуникация в России менялась. Так, Петровская эпоха предполагала, что следует «говорить по ненаписанному, дабы дурь каждого видна была», то есть язык государственной службы (в его устной разновидности) не предполагал кодификации, а служил способом

[1]Щербинина Н. Г. Политико – культурные коды и конструктивное творчество современной российской власти // Вестник Томского государственного университета. Философия. Социология. Политология. – 2016. – №3 (35).

выявления способных и неспособных управленцев. Эпоха брежневского застоя, наоборот, предписывала использовать политикам и руководителям выверенные и прошедшие цензуру тексты, приветствовалось «чтение по бумажке». Язык служил средством формирования позитивного, стабильного и могущественного образа страны, был нацелен на внедрение в общественное сознание идеологии, системы взглядов и политических установок. Современная коммуникация на государственной службе в большинстве своем не предполагает наличие общепринятых ограничений и норм. Это не касается, однако, форм письменной коммуникации: текстов, создаваемых и функционирующих в документообороте, официальных текстов, написанных для произнесения в условиях служебно – делового общения – на заседаниях, совещаниях, форумах, сюда же относятся выступления первых лиц государства с обращениями, поздравлениями, выступления Президента на Федеральном Собрании и т.д. Эти тексты разрабатываются и создаются профессионалами, являются выражением официальной позиции государства, в которой находят проявление правила и специфика официально – делового общения, с его коммуникативными ситуациями, ролями, языковыми формулами. Такой «официальный язык» призван транслировать установки и нормы, социальные и культурные приоритеты, распространяющиеся на всех представителей российского общества и предопределяющие особенности восприятия каждым его гражданином социальной, культурной, политической реальности.

Другой разновидностью российской профессиональной коммуникации на государственной службе является коммуникация «неофициальная», использующая «неофициальный язык» в процессе деловых отношений. Такой язык отличается признаками лингвистической ограниченности, лингвистической «распущенности», лингвистической агрессии, лингвистической сенсационности, неосознанной афористичности[1]. Здесь возможны речевые ошибки, чаще непреднамеренные, возникающие вследствие желания «быть ближе к народу», говорить на одном с ним языке, как показатель неумения выстраивать грамматически верные фразы, ограниченности лингвистического мышления («Мы там пересадили всех, по существу. Но меньше, чем хотелось бы», Юрий Скуратов), нарушения коммуникативных качеств речи: точности, логичности и др. («Мама – русская, папа – юрист», Владимир Жириновский; «Законодатель у нас один – Дума, Совет Федерации и президент», Владимир Устинов).

[1]Бессонова Ю.А. Современная политическая элита и проблемы языковой компетенции // Среднерусский вестник общественных наук. – 2007. – № 4 (5).

Преднамеренные ошибки свидетельствуют о желании говорящего придать речи выразительность, эмоциональность, «народность» и понятность: «Мы будем преследовать террористов везде. В аэропорту — в аэропорту. Значит, вы уж меня извините, в туалете поймаем, мы в сортире их замочим, в конце концов. Всё, вопрос закрыт окончательно». Фраза была произнесена Владимиром Путиным в 1999 году при комментировании бомбардировки российской авиацией Грозного. Как отмечают исследователи, использование в речи первых лиц государства жаргонизмов «является проявлением вектора от культурного к идеологическому измерению»[1], и это получает широкий отклик в обществе. Многочисленные оговорки в профессиональной коммуникации выдают скрытые стереотипы личности, позволяют нарисовать ее языковой портрет («Если бы все воровали, давно бы всё украли, и в городе было бы, наверное, ничего не решено. К сожалению, воруют не все», – Г. Полтавченко; «Очень важно, когда совершается преступление, задерживать сотрудников именно по горячим следам», – Николай Патрушев). Использование «неофициального языка» на государственной службе отражает культурные ожидания общества, его желание понимать и быть понятым, и политик, желая оправдать эти ожидания, стремится к живому общению. Его речь наполняется образами и смыслами, близкими его согражданам, чем он демонстрирует своеобразную степень «коммуникативного родства» с ними.

Проявления такого языка находят отражение в формах межличностного и социального общения, на уровне информационного взаимодействия. Например, «неофициальный язык» зачастую используют кандидаты в депутаты различных уровней, выражая на нем собственную политическую позицию. Так, в последнее десятилетие с целью привлечения на свою сторону электората появились новые тенденции в российской риторике, которые являются составляющей «идеологии «силового» спектра современной российской политики»[2]. Первые лица государства делают ставку на жесткую силу, используя, помимо вербальных, невербальные средства коммуникации (вице – спикер А. Чилингаров возглавляет экспедицию к Северному Ледовитому океану с вымпелом в виде российского флага; депутаты нижней палаты парламента водружают в Антарктиде флаг России и т.д.). В этом смысле символические жесты представителей власти призваны «утвердить

[1]Елистратов В. С. О содержании термина «языковая политика» в начале XXI века // Вестник Центра международного образования МГУ. Лингвокультурология. — МГУ, 2009. — Вып. 2. – С.88.

[2]Юрий Богомолов и Александр Архангельский о националистической риторике российских политиков. – URL: https://www.sova-center.ru/hate-speech/discussions/2003/11/d1271. (дата обращения: 10.01. 2018).

исключительность и непреложность их решений, а стало быть, их власти»[1].

Таким образом, профессиональная коммуникация на государственной службе в России выступает как феноменальное явление, такое взаимодействие, которое отражает в себе социальные и культурные предпочтения и настроения общества, транслирует специфику взаимоотношений представителей власти и народа, выстраивает иерархию социальных, профессиональных и культурных контактов.

Зарубежные страны, в частности Великобритания, уделяют все большее внимание исследованиям профессиональной коммуникации применительно к органам государственной власти. Современные прогрессивные исследования в области бизнес – коммуникаций послужили отправной точкой для изучения вопросов взаимосвязи внутренней и внешней коммуникаций в среде государственной службы и повышения заинтересованности госслужащих участвовать в общем деле и прикладывать больше усилий в достижении целей правительства.

Так, в качестве платформы для построения и улучшения качества профессиональных коммуникаций выступает Офис правительственных коммуникаций Великобритании – межведомственная организация, одна из семидесяти четырёх многопрофильных групп государственной службы, которая оказывает консультативную помощь и поддержку работникам государственных структур в области построения общения с разными аудиториями при помощи разных технологических и технических средств. Своей целью он ставит предоставление профессиональной коммуникации высочайшего уровня для обеспечения потребностей граждан и повышения эффективности работы государственной службы.

На сайте Офиса правительственных коммуникаций в сети Интернет https://gcs.civilservice.gov.uk государственные служащие могут найти разнообразную информацию о том, как грамотно выстраивать коммуникации для повышения профессиональных компетенций, ознакомиться с правительственными коммуникативными планами (Government Communication Plans) за текущий и предыдущие года, получить поддержку и рекомендации коллег, рассмотреть кейсы и примеры из практики по различным профессиональным вопросам общения.

Профессиональная коммуникация имеет решающее значение в реализации государственной политики Великобритании и поддержке ее приоритетов. Работа

[1]Эггерт К. Комментарий: Язык символов российской политики. – URL:www.dw.com/ru/18465129 (дата обращения: 10.01. 2018).

правительственной команды в современном мире должна вызывать доверие и быть эффективной. Руководитель Офиса правительственных коммуникаций Алекс Айкен (Alex Aiken, Executive Director for Government Communications) в коммуникативном плане на 2017/2018 год выделяет шесть ключевых целей государственной службы, где профессиональная коммуникация играет важную роль. К ним относятся:

– повышение осведомленности граждан о направлениях государственной политики и возможности получения персональной выгоды (например, государственная поддержка граждан в приобретении жилья);

– оказание влияния на поведение и общественное мнение в ситуациях, направленных на улучшение жизни граждан (например, кампания, направленная на формирование отрицательного отношения к курению);

– поддержка эффективности работы государственных услуг (например, рассылка напоминаний о необходимости подачи налоговых деклараций вовремя);

– предоставление информации и поддержки населения в кризисных ситуациях (например, в период объявленной пандемии гриппа или во время наводнения);

– повышение репутации правительства и Великобритании в целом как внутри страны, так и в мировом сообществе (например, продвижение торговли, туризма и культуры на мировой арене);

– выполнение законодательных и юридических требований на предоставление информации общественности (например, проведение правительственных консультаций)[1].

Использование новых технологий и медиапространства является современной целью повышения уровня профессиональной коммуникации госслужащих Великобритании. В мире двадцать первого века способы получения информации изменились, и молодежь, и пожилые граждане предпочитают знакомиться с новостями, используя телефон или компьютер. Растет число пользователей социальных сетей. Почти три четверти (72%) британских пользователей Интернета в 2017 году имели профиль в социальных сетях по сравнению с 22% в 2007 году. Большинство этой аудитории (81%) использует социальные сети не реже одного раза в день по сравнению с 30% в 2007 году[2]. Это обязывает государственные службы соответствовать

[1]Government Communications Plan 2017/2018, Government Communication Service of The United Kingdom, 2017. – URL: https://gcs.civilservice.gov.uk/wp – content/uploads/2017/08 (дата обращения:10.01. 2018).

[2]Insight берет информацию и данные за пределами «интересов» – она шпуправляет мышлением и

требованиям времени и идти в ногу с современными тенденциями, вести максимально релевантный и в то же время привлекательный для публичной аудитории диалог. Среди современных задач коммуникации на государственной службе выделяются:

– повышение уровня профессионального общения как по офлайн, так и по онлайн каналам;

– использование повествовательных методов для создания эмоциональной связи с аудиторией;

– обеспечение актуальности информационного контента, предоставление информации в тот момент, когда она является максимально востребованной;

– создание таких новостей и сообщений, которыми граждане могли бы поделиться в социальных сетях, что повысит информационный охват аудитории.

При этом во всех видах коммуникации должны четко прослеживаться социальные цели британского правительства.

В коммуникативном плане Правительства Великобритании на 2017/2018 годы выделены основные направления повышения эффективности профессиональной коммуникации государственных служащих, которые включают в себя:

– приоритетное использование цифровых коммуникационных каналов на государственной гражданской службе;

– высокопрофессиональное общение с гражданами – потребителями государственных услуг;

– создание практического руководства по взаимодействию госслужащих с представителями средств массовой информации;

– повышение качества сбора данных, необходимых для использования в работе, понимание роли и повышение эффективности использования цифрового маркетинга.

Для обеспечения развития внутреннего профессионального общения для сотрудников государственного аппарата существует коммуникационная платформа The IC Space, объединяющая отраслевой опыт коммуникаций, аналитические и исследовательские материалы в единое пространство. Данная платформа является удобным местом для обмена знаниями, идеями, ценным опытом, содержит ряд документов и исследований, которые могут быть полезны для профессионалов, желающих повысить свои

направляет действия – URL: https://gcs.civilservice.gov.uk/guidance/insight/whats – new (дата обращения: 10.01.2018).

коммуникативные компетенции, а также предоставляет форум как возможность активным пользователям общаться между собой и обсуждать важные события. Предоставление инструментов и средств для внутренней межправительственной коммуникации является примером практического применения теоретических подходов и технологических наработок в области профессиональной коммуникации, успешно внедренных в действительность в современной бизнес – среде, и является примером взаимодействия государственного и публичного секторов.

Следует отметить, что проводимая в последние десятилетия реформа государственной службы Великобритании продвинулась дольше, чем в любой другой стране. Британская государственная служба двадцать первого века является полностью открытой структурой, постоянно обменивающейся ресурсами, информационными данными и опытом с гражданами своей страны, успешно заимствовавшей и применяющей современный опыт бизнес – организаций и ставящей своей основной и приоритетной целью удовлетворение потребителей своих услуг. А значительное внимание, уделяемое вопросам этики и профессиональной коммуникации работников правительственных учреждений, является важным условием достижения доверия и уважения граждан.

В России не так уж и много современных исследований, посвященных вопросам коммуникации в сфере государственной службы, а практических результатов подобного род исследований крайне мало. В мире уже достаточно наработано примеров, инициатив, решений, которые могли бы повысить качество диалога общества и представителей власти в нашей стране. Важными задачами государственной гражданской службы нашей страны должны быть ознакомление, анализ имеющегося зарубежного опыта и адаптация лучших и наиболее успешных примеров к нашей практике государственности.

Феномен профессиональной коммуникации имеет историю намного длиннее, чем история его изучения с научной точки зрения. Люди использовали и продолжают использовать, сознательно или несознательно, те социокультурные нормы речевого поведения, которые приняты в их среде, культуре, обществе, реализуя их в процессе своего профессионального взаимодействия.

Современная практика государственной службы выстраивается в условиях, когда сотрудники при выполнении своих обязанностей вступают в разнообразные коммуникативные отношения как внутри организации, так и вне

ее. Эта социальная активность требует специального набора средств коммуникации, создания специальных мест для такого общения, обеспечения обмена опытом для повышения профессиональной компетентности служащих, формирования положительного имиджа данных специалистов.

Особенности качественных улучшений процессов государственной службы в последнее время являются объектом пристального внимания практически всех общественных наук. Не в последнюю очередь потому, что от эффективности ее деятельности зависит результат всего социального управления государства.

Таким образом, рассмотрение профессиональной коммуникации на государственной службе в качестве социокультурного феномена позволяет проанализировать возможности повышения организационной и корпоративной культуры правительственных учреждений. А изучение и внедрение приемов зарубежного опыта позволят добиться повышения заинтересованности в работе, поддержать чувство преданности своей профессии, помочь обмену опытом, способствовать улучшению имиджа и повышению открытости процессов государственной работы.

Результаты настоящего исследования могут быть использованы в практике преподавания специальных и гуманитарных дисциплин для будущих государственных служащих, в подготовке высокопрофессионального кадрового корпуса, а также в учебном процессе в системе подготовки, переподготовки и повышения квалификации современных российских управленцев.

Библиография / References:

1. Бессонова Ю.А. Нарушение коммуникативных качеств в речи современного политика как отражение общей речевой культуры личности (на примере коммуникативных качеств ясности и точности) // LINGUA ET VITA vedeckýčasopisprevýskumjazykovainterkultúrnejkomunikácieFakultyaplikovanýchjazykovEkonomickejuniverzityv BratislaveČíslo 5/2014. – С. 17– 24.

2. Бирюкова Г.М. Профессионально–коммуникативная компетентность как имиджевый фактор российских госслужащих // Ученые записки университета имени П.Ф. Лесгафта. – 2011. – Выпуск 12 (70). – С. 15–20.

3. Василенко Л. Формирование и реализация инновационных компетенций чиновников в условиях глобализации // Государственная служба. – 2014. – № 2 (88). – URL: www. pa–journal.ranepa.ru/articles/r42/1932/

4. Куршиева Н.М. Оценка профессиональной компетентности государственных и муниципальных служащих // Практика муниципального управления. – 2012. – № 7. – С. 96–102.

5. Назарова О.М., Сайфетдинова М.К. Психологические особенности этно-профессионального общения // Молодой ученый. – 2015. – № 14. – С. 712– 714.

6. Руднева Н.В., Герасимов В.О., Шарафутдинов Р.И. Коммуникации в органах государственной власти и местных самоуправлениях // Экономика и современный менеджмент: теория и практика. – 2014. – № 40. – С. 45– 50.

7. Щербинина Н. Г. Политико–культурные коды и конструктивное творчество современной российской власти // Вестник Томского государственного университета. Философия. Социология. Политология. – 2016. – №3 (35). – С. 255– 263.

8. Cheng W., Kong K. Professional Communication: Collaboration Between Academics and Practitioners – Hong Kong University Press. –2009. – 256p.

9. Government Communications Plan 2017/2018, Government Communication Service of The United Kingdom, 2017. – URL: https://gcs.civilservice.gov.uk/wp – content/uploads/2017/08 (дата обращения: 10.01.2018 года).

10. Richard Nordquist Professional Communication Definition and Examples.URL: https://www.thoughtco.com/professional – communication – 1691542 (дата обращения: 10.01.2018 года).

1. Bessonova, YU.A. (2014) Narusheniye kommunikativnykh kachestv v rechi sovremennogo politika kak otrazheniye obshchey rechevoy kul'tury lichnosti (na primere kommunikativnykh kachestv yasnosti i tochnosti) [The violation of communicative qualities in the speech of modern politics as a reflection of the general speech culture of the individual (on the example of communicative qualities of clarity and accuracy)] // LINGUA ET VITA vedecký časopis pre výskum jazykov a interkultúrnej komunikácie Fakulty aplikovaných jazykov Ekonomickej univerzity v Bratislave Číslo 5. 17 – 24. (In Russ.)

2. Biryukova, G.M. (2011) Professional'no–kommunikativnaya kompetentnost' kak imidzhevyy faktor rossiyskikh gossluzhashchikh [Professional - communicative competence as an image factor of Russian civil servants] // Uchenye zapiski universiteta imeni P.F. Lesgafta. – Vypusk 12 (70). – P. 15–20. (In Russ.)

3. Vasilenko, L. (2014) Formirovaniye i realizatsiya innovatsionnykh kompetentsiy chinovnikov v usloviyakh globalizatsii [Formation and implementation of innovative competencies of officials in the context of globalization] //

Gosudarstvennaya sluzhba [Public Administration]. – № 2 (88). – URL: www. pa–journal.ranepa.ru/ articles/r42/1932/ (In Russ.)

4. Kurshiyeva, N.M. (2012) Otsenka professional'noy kompetentnosti gosudarstvennykh i munitsipal'nykh sluzhashchikh [Assessment of professional competence of state and municipal employees] // Praktika munitsipal'nogo upravleniya [Practice of municipal government]. – № 7. – P. 96–102. (In Russ.)

5. Nazarova, O.M., Sayfetdinova, M.K. (2015) Psikhologicheskiye osobennosti etno-professional'nogo obshcheniya [Psychological features of ethno-professional communication] // Molodoy uchenyy [Young scientist]. – № 14. – P.712 – 714. (In Russ.)

6. Rudneva, N.V., Gerasimov, V.O., Sharafutdinov, R.I. (2014) Kommunikatsii v organakh gosudarstvennoy vlasti i mestnykh samoupravleniyakh [Communication state authorities and local self-government] // Ekonomika i sovremennyy menedzhment: teoriya i praktika [Economics and modern management: theory and practice]. – № 40. – P. 45 – 50. (In Russ.)

7. Shcherbinina, N.G. (2016) Politiko – kul'turnyye kody i konstruktivnoye tvorchestvo sovremennoy rossiyskoy vlasti [Political and cultural codes and constructive creativity of contemporary Russian power] // Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo universiteta. Filosofiya. Sotsiologiya. Politologiya [Tomsk State University Journal of Philosophy, Sociology and Political Science]. – №3 (35). – P. 255 – 263. (In Russ.)