

**Володимир ВУКОЛОВ**

*ст.викл., кафедри менеджменту та управління проектами  
ДРІДУ НАДУ*

## **ТИПИ РОЛЕЙ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ У КОМУНІКАЦІЙНОМУ ПРОЦЕСІ**

Основою інформаційного суспільства у світі та державі виступають інформаційно-комунікаційні технології які забезпечують взаємозв'язок з акторами у віртуальному просторі за допомогою різних конфігурацій: «один–з–одним», «один–з–багатьма», «багато–з–одним», «багато–з–багатьма».

Державні службовці є елементами багатоскладної системи та виконують свої функції на перетині різноманітних систем: суспільства, інформаційного суспільства, державного управління, забезпечують комунікацію між відповідними системами та виступають у ролі комунікантів.

Як відомо, з теорії комунікації до елементів комунікативного процесу належать: повідомлення, кодування повідомлення, передача повідомлення, канал зв'язку, прийом повідомлення, декодування, зворотний зв'язок, перешкоди. Узагальнюючи вище наведений процес можна сказати, що до каналу прямого зв'язку (виконання основної функції передачі інформації) належить: відправник інформації, канал зв'язку, отримувач інформації. Канал зворотного зв'язку виконує контролюючу функцію, перешкоди впливають як на канал прямого так і на канал зворотного зв'язку.

Тобто державні службовці при виконанні своїх службових обов'язків можуть виступати у ролі «відправника інформації», «отримувача інформації», «каналу прямого зв'язку» та «каналу зворотного зв'язку».

Державні службовці з провідною тенденцією «відправника інформації» – це перш за все лідери, які виступають генераторами у різноманітних питаннях: здатність організувати колектив на виконання поставлених завдань та представляти і відстоювати інтереси колективу, бачення перспективи, гнучкість поведінки і чутливість до ситуації, вміння створити команду, готовність підтримати у скрутну хвилину, вміння створювати умови для самореалізації своїх послідовників, активна життєва позиція, знання себе, впевненість в собі, готовність до ризику, надійність, послідовність, ініціативність.

Державні службовці з провідною тенденцією «отримувача інформації» – це люди, які люблять слухати та поповнюють свій енергетичний баланс завдяки слуханню. Іствуд Атватер [1] наводить такі риси людей, які вміють слухати: мають свої звички слухати, відповідальні за спілкування, є фізично уважними, зосереджуються на тому, що говорить співрозмовник, намагаються зрозуміти не тільки зміст слів, але і почуття співрозмовника, спостерігають за невербальними сигналами промовця, дотримуються схвальної установки по відношенню до співрозмовника, намагаються висловити розуміння, є емоційно нейтральними, відповідають на прохання відповідними діями.

Державні службовці з провідною тенденцією «каналу прямого зв'язку» безпосередньо забезпечують комунікаційний процес, мінімізують втрати

інформації шляхом: організації взаємодії між людьми, розподілу функцій, узгодження дій, впливу на настрої, переконання, поведінку співрозмовника, правдивої передачі інформації, сприйняттям один одного партнерами по спілкуванню і встановлення на цій основі взаєморозуміння, зміни характеру емоційних переживань.

Державні службовці з провідною тенденцією «каналу зворотного зв'язку» – це люди які добре вміють логічно мислити, відслідковують причинно-наслідкові зв'язки, докопуються до дрібниць, мають уяву яка дозволяє найбільш яскраво і чітко відтворювати все різноманіття різних фактичних характеристик повідомлення, звертають увагу на використання мовних засобів та мовних конструкцій.

Отже, ідентифікація державних службовців за провідною тенденцією у комунікаційному процесі дозволить підвищити якість управління у державному управлінні.

### **Список використаних джерел**

1. Атватер И. Я Вас слушаю: Советы руководителю, как правильно слушать собеседника / И.Атватер. – сокр. пер. с англ. – 2-е изд. – М. : Экономика, 1988. – 110 с.