

Гужанова Т. С. Функції мовної комунікації публічних управлінців // Розвиток професійних компетентностей державних службовців: комунікативний аспект : матеріали щоріч. наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 3-4 листоп.2016 р.) / за заг. ред. В.С.Куйбіди, М.М.Білинської, В.М.Сороко, Л.А.Гаєвської. – Київ : НАДУ, 2016. – 460 с.– С. 375-376.

**Гужанова Т. С.**

### **Функції мовної комунікації публічних управлінців.**

Актуалізація комунікативного аспекту державного управління становить найважливіший напрям підвищення ефективності її діяльності. Розробка нових видів, форм і методів мовна комунікації держслужбовців стає надзвичайно важливою проблемою сьогодення.

Мовна комунікація виконує ряд функцій:

1) Пізнавальна функція. Дозволяє розширити інформаційний фонд, передати необхідну інформацію, прокоментувати інноваційні відомості. Функція реалізується при виникненні пізнавальних цілей комунікантів, їх індивідуальних установок на отримання нової інформації та інтелектуальних можливостей для її переробки, розуміння і сприйняття.

Комунікативні форми: лекції та семінари, доповіді та повідомлення, бесіди та консультації, звіти.

Комунікативні засоби і технології: коментар, аргументація і доказ; характеристика причинно-наслідкових зв'язків, порівняльний аналіз; інтерпретація нової лексики, резюмування, використання вербальних і невербальних засобів, мовна культура і ораторська майстерність.

Очікуваний результат: освоєння нової інформації та застосування її в практичній діяльності, впровадження інновацій і саморозвиток.

2) Функція впливу (переконуюча). Дозволяє викликати у співрозмовника (аудиторії) певні почуття і сформувати ціннісні орієнтації та установки; переконати в правомірності стратегій взаємодії; зробити слухача своїм однодумцем. Використовується з опорою на сприйнятливність партнера, його особистісну мотивацію та інтелектуально-емоційну культуру.

Функція впливу методом навіювання примушує ділового партнера до зміни мотивації, ціннісних орієнтацій і установок, поведінки та стосунків. У цьому випадку

використовується сугестивність партнера, його недостатня інформованість, недостатня критичність розуму, слабкий характер слухача, високий авторитет мовця, створення атмосфери довіри.

Комунікативні форми: переконуюча, що закликає до дії монологічна мова, прес-конференція, брифінг, дискусія, дебати, суперечка, тренінг. Жанри: переговори, напуття, комплімент, бесіда, презентація, консультація, круглий стіл, реклама.

Комунікативні засоби і технології: аргументація, демонстрація і доказ; роз'яснення і порівняльний аналіз; факти, цифри і приклади, що показують переваги; опора на емоційний настрій партнера; врахування контраргументів партнера; психологічні прийоми приєднання, формування атракції, створення атмосфери довіри. У разі слабкої підготовки слухача: роз'яснення навіюваних установок; управління емоційним напруженням; навіювання через прийоми ідентифікації, посилення на авторитет, персоніфікації, а також використання прямих прийомів впливу: попередження, загроза, шантаж, психологічний терор і інші прийоми маніпулювання; психологічне приєднання.

Очікуваний результат: залучення партнера на свою позицію, зміна особистісних установок, поглядів, переконань, переорієнтація цілей. Від слабого співрозмовника очікується зміна поведінки, зміна установок, ціннісних орієнтацій.

3) Експресивна функція. Дозволяє сформувати у партнера психоемоційний настрій, передати почуття, переживання, спонукати до потрібної дії. Використовується з опорою на емоційну сферу партнера. З цією метою застосовуються художньо-естетичні засоби впливу на всі сенсорні канали слухача.

Комунікативні форми: доповіді, презентації; бесіди і наради; мітинги; розповіді про ситуації, про фірму, про людину; брифінги; мозковий штурм, синектика, демонстрації відео-, кінофрагментів; аналіз можливих наслідків; гасла і заклики.

Комунікативні засоби і технології: аудіо-, відео - та художні засоби; стислість мовних конструкцій; емоційно забарвлена, образна лексика; акторська майстерність: посмішка, голос, погляд; яскравість жестикуляції, міміки; демонстрація конгруентності; опора на актуальні потреби слухачів; щирість демонстрованих почуттів.

Очікуваний результат: зміна настрою партнера, провокування необхідних почуттів (співчуття, співпереживання), залучення в конкретні акції і дії.

4) Ритуальна функція закріплює і підтримує конвенціональні (рольові) стосунки в діловому світі, зберігає ритуальні традиції підприємства, фірми, дозволяє створювати нові. Реалізується з опорою на ритуальний (церемоніальний характер акцій, художньо оформлене просторове середовище; дотримання національних, професійних традицій і норм спілкування).

Комунікативні форми: урочиста, рамкова, траурна промова, ритуальні акти, церемонії, обряди; свята, посвяти, вшанування; презентації та урочисті збори.

Комунікативні засоби і технології: використання вербальних і невербальних ключів доступу в аудіальний, візуальний та кінестетичний канали учасників; включення учасників в активну масову діяльність; неординарність сюжетів при збереженні традицій.

Очікуваний результат: формування почуття патріотизму і національної гордості; збереження традицій, закріплення нових ритуалів.

Обізнаність у типах, видах і формах мовної комунікації, вміння визначати стратегію та тактику її реалізації для досягнення власних комунікативних цілей, володіння нормами етики та етикету у процесі ділового спілкування складає комунікативну компетентність держслужбовця.