

# РАЗДЕЛ I. ЯЗЫКОЗНАНИЕ

---

УДК 81.244

DOI: 10.18384/2310-7278-2017-4-8-17

## КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ СОВРЕМЕННОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО СЛУЖАЩЕГО

**Котлярова О.В.**

*Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (филиал в г. Владимир)  
600017, Владимир, ул. Горького, д. 59А, Российская Федерация*

**Аннотация.** В представленной статье автор делает предположение, что язык государственной службы отражает уровень речевой культуры современного общества, в связи с чем появляется необходимость изучения коммуникативной компетентности госслужащих. На материале официально-деловой переписки представителей Администрации Владимирской области были выявлены, классифицированы и проанализированы наиболее часто допускаемые ошибки, а также затронут вопрос об этико-коммуникативной компетентности госслужащих. В качестве предложений по улучшению этико-коммуникативной ситуации в системе государственного управления предлагается активно внедрять дополнительные профессиональные программы повышения квалификации и профессиональной переподготовки, направленные на изучение норм современного русского литературного языка, грамотное использование языковых средств, изучение этики общения и официально-делового протокола.

**Ключевые слова:** коммуникативная компетентность, этическая компетентность, показатели коммуникативной безграмотности.

## COMMUNICATIVE COMPETENCE OF MODERN CIVIL SERVANT (BASED ON ANALYSIS OF OFFICIAL BUSINESS CORRESPONDENCE BETWEEN REPRESENTATIVES OF THE ADMINISTRATION OF VLADIMIR REGION)

**O. Kotlyarova**

*The Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration  
59A, Gorkogo str., Vladimir, 600017, Russian Federation (Branch in Vladimir)*

© Котлярова О.В., 2017.

**Abstract.** In the article, the author makes the assumption that the language of the public service reflects the level of speech culture of modern society, and in this connection appears the necessity of studying communicative competence of civil servants. On the material of the official correspondence of the representatives of the administration of the Vladimir region, the most frequent mistakes have been identified, classified and analyzed. Also, the issue of the ethical-communicative competence of civil servants was raised. As proposals for improvement of the ethical-communicative situation in the public administration, the author suggests to actively implement additional professional qualification programs and professional training aimed at the study of the norms of the modern Russian literary language, competent use of language means, studying communication ethics and formal business protocol.

**Key words:** communicative competence, ethical competence, communicative indicators of illiteracy.

*Но какая гадость чиновничий язык!*

*Исходя из того положения... с одной стороны... с другой же стороны — и всё это без всякой надобности.*

*«Тем не менее» и «по мере того» чиновники сочинили.*

*Я читаю и отплёвываюсь.*

А.П. Чехов

Основополагающим моментом в решении написания представленной статьи является предположение, что язык государственной службы отражает уровень речевой культуры современного общества, в связи с чем появляется необходимость изучения коммуникативной компетентности госслужащих.

Теоретической платформой изучения данного вопроса стали труды И.А. Стернина, Л.Ф. Быстрых, М.Н. Пановой, Т.С. Медведской, Н.В. Юдиной [1–5].

По мнению большинства исследователей, коммуникативная некомпетентность современного госслужащего заключается в неграмотном изъяснении и составлении документов; чрезмерном усложнении и тяжеловесности делового языка; непонимании простого языка при взаимодействии с гражданами; недостаточно внятная, вежливая и

тактичная коммуникация; отсутствие этических норм по отношению к коллегам, обществу и государству; слабое владение иностранными языками, используемыми в процессе работы с документами на международном уровне.

Для выяснения причин возникновения языковых трудностей мы прибегли к методу форсайт-анализа. На протяжении 2015–2017 гг. при взаимодействии с Администрацией Владимирской области реализовывались форсайт-сессии, включающие классификацию и анализ ошибок, сделанных государственными служащими при осуществлении официально-деловой переписки, и анализ тестирований в рамках дополнительных профессиональных программ повышения квалификации, проведённых Владимирским филиалом РАНХиГС.

Основными задачами проведённого исследования, представленного в

статье, являются определение основных проблем представителей государственного управления в этико-коммуникативной сфере, классификация и анализ ошибок в речевом поведении госслужащего (прежде всего в официально-деловом письменном общении), внесение предложений по улучшению коммуникативной компетентности современных госслужащих.

На наш взгляд, анализируя коммуникативную систему государственного управления, необходимо сказать о двух противоположных языковых тенденциях.

С одной стороны, отметим закрытость системы, некий замкнутый, ограниченный, абстрагированный от других носителей языка коммуникативный вакуум, который сформирован на государственной службе и, попадая в который, любой отдельно взятый индивидуум начинает испытывать «давление системы». Результатом такого давления становится языковая профессиональная деформация. Речь идёт о строго иерархичном общении, о выстраивании коммуникации с помощью определённых строго ограниченных

речевых средств, о клишированности фраз и выражений, свойственных представителям власти, о подражании речи руководителей и мн. др.

С другой стороны, система государственного управления сформирована для взаимодействия представителей власти российского общества с народом. Поэтому языковая система государственного управления, имея специфические профессиональные особенности, однозначно должна обеспечивать корректный и качественный контакт между всеми участниками коммуникации.

Во время проводимого анализа на предмет выявления часто допускаемых ошибок было проанализировано 1238 официально-деловых писем разной содержательной направленности.

В проведённом исследовании основным показателем коммуникативной некомпетентности представителей государственной службы является *незнание*, а соответственно, и *несоблюдение норм современного русского литературного языка*. На рисунке 1 в процентном соотношении представлены наиболее распространённые ошибки.

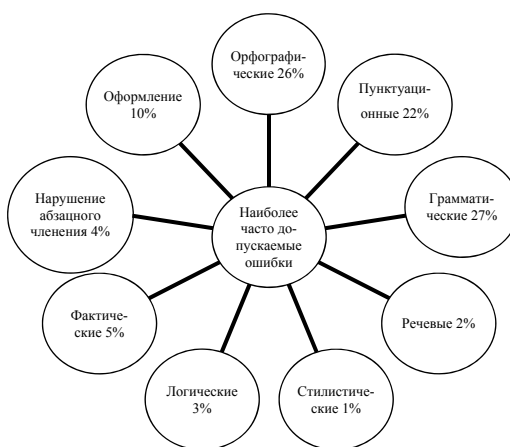


Рис. 1. Наиболее распространённые виды ошибок

**Орфографические ошибки** составляют 26 % от общего количества допущенных ошибок. Логично предположить, что проверку слова служащие

могут выполнить при помощи программы **word** или **интернет-ресурсов**, а наибольшие сложности возникают, когда орфограмма является вариативной.



Рис. 2. Орфографические ошибки

#### Использования прописных букв.

Примеры часто допускаемых ошибок (здесь и далее в примерах ошибочное написание выделяется полужирным шрифтом, правильный вариант указывается в скобках): *Первому заместителю **Министра** финансов Российской Федерации (министра); Государственный **совет** (Совет); Государственная Дума Федерального **собрания** Российской Федерации (Собрания).*

**Правописание НЕ с существительными и прилагательными:** *Работы не были завершены в установленный срок по причине **не включения** объекта в Федеральную целевую программу «Развитие физической культуры и спорта в Российской Федерации на 2005–2015 годы» (невключения).*

**Правописание сложных существительных и прилагательных:** ***духовно нравственные** ценности (духовно-нравственные); компенсационные выплаты лицам, прибывшим на работу в **фельдшерско акушерские***

*пункты (фельдшерско-акушерские); информация размещается в **информационно телекоммуникационной** сети «Интернет» (информационно-телекоммуникационной).*

**Правописание производных предлогов:** *Рассмотрев проект федерального закона № 110676-7 «О внесении изменений в статью 13 Закона Российской Федерации «О социальной защите граждан Российской Федерации, подвергшихся радиации **вследствии** катастрофы на Чернобыльской АЭС» (вследствие).*

**Слитное и раздельное написание ТОЖЕ, ТАКЖЕ:** *Так же информирую, что... (также); Были установлены кондиционеры в зале проведения заседаний, **а так же** в серверных помещениях, где их наличие обязательно (также).*

**Грамматические ошибки** составляют 27%. Особые трудности возникают при склонении составных слов, заимствований, фамилий и географических наименований.



Рис. 3. Грамматические ошибки

**Склонение составных существительных:** Не было *счёт-фактуры* (*счёта-фактуры*).

**Согласование приложений, выраженных географическими названиями:** Будет выполнен ремонт дороги в *г. Владимир по ул. Восточная...* (в *г. Владимире по ул. Восточной*).

**Беспредложное и предложное управление:** Более 50 % земель данной категории имеют некорректные сведения *в части местоположении* границ и площади земельных участков... (в *части (чего?) местоположения* границ). В марте 2015 года *семье заявительнице* предоставлено жилое помещение для регистрации и проживания... (*семье (кого?) заявительницы*).

**Нарушение связи между подлежащим и сказуемым:** *Администрация*

*Владимирской области, рассмотрев проект федерального закона № 22222-б, считаем указанный проект нецелесообразным (считает). Представители организации принимают участие в заседаниях комиссии по отбору подрядчиков на проведение работ по капитальному ремонту многоквартирных домов, выезжает на приёмку домов, строящихся по программе переселения из аварийного фонда, участвует в работе комиссий по приёмке работ после капитального ремонта (выезжают и участвуют).*

При анализе **пунктуационных ошибок** было выявлено, что большинство из них связаны с обособлением вводных слов, причастий, деепричастий, оборотов с производными предлогами.



Рис. 4. Пунктуационные ошибки

**Обособление вводных слов:** В частности молодому специалисту однократно выплачивается единовременная денежная выплата» (в частности, ...). По мнению администрации области недостаточная регламентация требований по обеспечению безопасных условий труда снижает эффективность работы (по мнению администрации области, ...).

**Обособление оборотов с производными предложениями:** В соответствии со статьёй 49 Жилищного кодекса Российской Федерации, жилые помещения муниципального жилищного фонда по договорам социального найма предоставляются... (обособление ошибочное). В связи с обращениями граждан, о восстановлении парковой зоны отдыха уполномоченный орган взял под контроль меры

по удовлетворению горожан (обособление ошибочное).

**Обособление причастий, деепричастий, причастных и деепричастных оборотов:** Положение статьи 135.1, предлагаемого авторами законопроекта, противоречит статьям 137–138 Трудового кодекса РФ. В предлагаемом законопроекте, авторами вводятся некоторые понятия, не установленные Трудовым кодексом РФ (в представленных выше примерах обособление не требуется).

Интересно отметить, что логические ошибки наиболее свойственны официально-деловой документации, составленной госслужащими в возрасте 20–40 лет. Представители старшего поколения стараются писать более короткими предложениями.

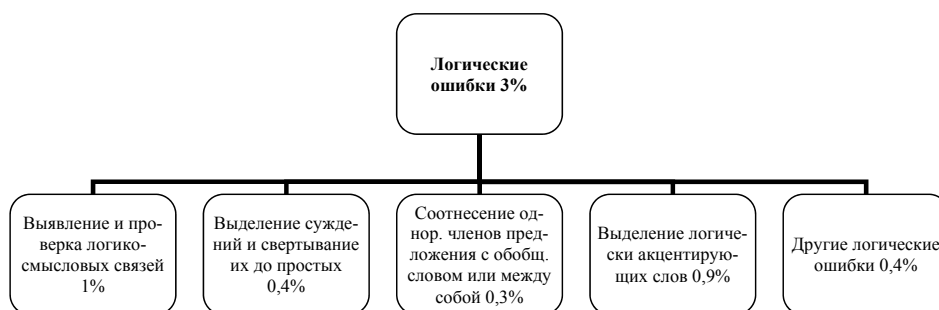


Рис. 5. Логические ошибки

**Выявление и проверка логико-смысловых связей:** В связи с тем, что заявительница является матерью двух несовершеннолетних детей, оказавшаяся в трудной жизненной ситуации, администрацией Владимирской области было принято решение об оказании ей помощи в рамках действующего законодательства (нарушена логика высказывания, не понятно, в

связи с чем было принято решение об оказании помощи: по причине того, что заявительница оказалась в трудной жизненной ситуации или потому, что она имеет двух несовершеннолетних детей). Правильный вариант: В связи с тем, что заявительница, мать двух несовершеннолетних детей, оказалась в трудной жизненной ситуации, администрацией Владимирской обла-

сти было принято решение об оказании ей помощи в рамках действующего законодательства.

**Выделение логически акцентирующих слов:** «В сентябре текущего года проведена рабочая встреча Межведомственной комиссии **по вопросу обмена опытом и о возможном включении НКО в Реестр Владимирской области**» (по вопросу обмена опытом и возможного включения). «В декабре 2016 года запланирован выезд **для обмена опыта...**» (выезд для обмена опытом). «В настоящее время проводится работа с **НКО, включённых в Реестр поставщиков социальных услуг...**» (отсутствие согласования между главным словом и причастным оборотом: ... проводится работа с НКО, то есть некоммерческими организациями, включёнными в Реестр...). «**Приглашение во Владимирскую область Российская Федерация**» (Владимирскую область

Российской Федерации). «**По вопросу обеспечения безопасности дорожного движения и обустройству надземного пешеходного перехода на пересечении улиц Дружбы и Лакина города Владимира сообщая следующее**» (по вопросу обеспечения и обустройства...).

**Речевые ошибки** составляют 2 % от общего количества и в основном связаны с речевой избыточностью: **Исходя из вышеизложенного** следует, что данный вопрос находится в компетенции администрации района... (Из вышеизложенного следует, что).

Существует ряд ошибок, неточностей, которые можно отнести к недочётам **оформления** деловой документации. Такие ошибки устраняются посредством дополнительной проверки документов, «вычиткой». Они составляют 10 % от общего количества допускаемых ошибок.



Рис. 6. Ошибки в оформлении документов

**Опечатки, примеры:** «Осуществляется социальное сопровождение лиц, являющихся **получателям** социальных услуг...» (лиц, являющихся получателями). «Мы надеемся, что в **рамках** существующего Соглашения...» (в рамках).

**Пропуск слов, примеры:** *Предусмотреть в рамках дополнительного профессионального образования обучение педагогических работников*

*методам воспитания и социализации учащихся, в том учащихся с ограниченными возможностями здоровья (... социализации учащихся, в том числе учащихся с ограниченными возможностями здоровья).*

Другим показателем коммуникативной некомпетентности современных государственных служащих является **этическая безграмотность**. Госслужащие не владеют профессио-

нальными коммуникативными навыками выстраивания иерархического общения (с непосредственным руководителем, руководителем высшего звена, подчинёнными, обслуживающим персоналом), параллельного общения (выстраивание грамотного взаимодействия с коллегами, умение выстраивать командную, коллективную коммуникацию), а также определённо существует языковой барьер между властью и народом.

Советский период развития общества вместе с социалистической реконструкцией государства и созданием единой советской культуры задал определённый стандарт бюрократических отношений, повлиявший и на этико-коммуникативную сторону государственного управления. Последующий переходный период с лексическим «потопом» заимствованных слов, внедрением пейоративно окрашенной криминальной лексики, появлением большого количества неологизмов не принёс стабильности в коммуникативном плане.

Понятие этики госслужащего в современной России только начинает формироваться. Среди многофакторности причин появления и роста этической некомпетентности госслужащих можно выделить влияние самой системы государственного управления. По данным проведённого нами исследования представители государственного управления сами поднимают вопрос *о последствиях профессиональной деформации*. С одной стороны, сотрудник, поступивший на государственную службу, прошедший вступительные испытания, имеет индивидуальный уровень подготовки, основанный на личном опыте. С дру-

гой стороны, в течение нескольких лет в условиях жёсткой иерархичности профессиональной деятельности, в связи с необходимостью решения относительно типовых задач, подражая речи руководителей (и политических лидеров), поддаваясь влиянию системы, госслужащий формирует определённый стиль общения, который отражает все влияющие на него факторы (языковые и внеязыковые).

И всё же главным показателем низкой этической компетентности представителей власти является мониторинг общественного мнения.

Госслужащий должен уметь взаимодействовать с собеседником грамотно и корректно. Корректность как критерий этики заключается не только в употреблении вежливых языковых формул. Одним из важнейших этических аспектов является *коммуникативная доступность*. Ответ, полученный от представителей государственных структур, должен быть простым и понятным.

В результате проделанной работы логично будет сделать вывод, что коммуникативная компетентность современного госслужащего, как системное понятие, заслуживает дополнительного изучения.

В качестве оптимальных и реально реализуемых мер по улучшению коммуникативной компетентности государственных служащих мы предлагаем дополнительные профессиональные программы повышения квалификации, направленные на изучение норм современного русского литературного языка, на грамотное использование языковых средств, на изучение этики общения, официально-делового протокола, полуофициального протокола;



участие представителей государственного управления в Тотальном диктанте, Дне грамотности и других мероприятиях, привлекающих интерес к развитию русского языка и русской культуры; мониторинг общественного мнения (особенно важен этот показатель для публичных государственных служащих и служащих, работающих с приёмом граждан и обращениями граждан); предоставление учебно-методической и справочной литературы, позволяющей быстро справляться с возникающими трудностями; введение в штат должности корректора.

Российское общество стремится

быть ценностно-ориентированным. Государственная политика России направлена на возрождение и усиление культурных позиций, в том числе и позиций русского языка. Развитие речевой культуры не может быть профанацией или формальностью. В связи с этим представители государственной службы должны иметь высокую личную заинтересованность в развитии собственного культурного потенциала. Перспективой дальнейшего исследования станет междисциплинарный вопрос мотивации для коммуникативного развития современных государственных служащих.

#### ЛИТЕРАТУРА:

1. Быстрых Л.Ф. Развитие речевой культуры государственных служащих в процессе профессионального самосовершенствования: дис. ... канд. псих. наук: М., 2003. 173 с.
2. Медведская Т.С. Психологические детерминанты стратегии разрешения проблемы как составляющей оценочно-поведенческого компонента активности личности // Вестник Костромского государственного университета им. Н.А. Некрасова. 2011. № 2 (17). С. 225–228.
3. Панова М.Н. Языковая личность государственного служащего: дискурсивная практика, технология, механизмы формирования: автореф. дис. ... д-ра филол. наук: М., 2005. С. 3.
4. Стернин И.А. и др. Языковое сознание жителей Воронежа. Монография. Воронеж, 2010. 250 с.
5. Юдина Н.В. Русский язык в XXI веке: кризис? эволюция? прогресс? Монография. М.: Гнозис, 2010. 296 с.

#### REFERENCES:

1. Bystrykh L.F. *Razvitie rechevoi kul'tury gosudarstvennykh sluzhashchikh v protsesse professional'nogo samovershenstvovaniya: dis. ... kand. psikh. nauk* [The development of speech culture of public servants in the process of professional improvement: PhD thesis in Psychological sciences]. Moscow, 2003. 173 p.
2. Medvedskaya T.S. Psychological determinants of the strategy of solving the problem as a component of assessing the behavioural component of an individual. In: *Vestnik Kostromskogo gosudarstvennogo universiteta im. N.A. Nekrasova* [Bulletin of Nekrasov Kostroma State University]. 2011, no. 2 (17), pp. 225–228.
3. Panova M.N. *Yazykovaya lichnost' gosudarstvennogo sluzhashchego: diskursivnaya praktika, tekhnologiya, mekhanizmy formirovaniya: avtoref. dis. ... d-ra filol. nauk* [Linguistic personality of a public servant: discursive practice, technology, mechanisms of formation: abstract of D. thesis in Philological sciences]. Moscow, 2005. 3 p.
4. Sternin I.A. and others. *Yazykovoe soznanie zhitelei Voronezha, monografiya* [Linguistic consciousness of the inhabitants of Voronezh, monograph]. Voronezh, 2010. 250 p.

5. Yudina N.V. *Russkii yazyk v XXI veke: krizis? evolyutsiya? progress? Monografiya* [The Russian language in the 21<sup>st</sup> century: crisis? evolution? progress? Monograph]. Moscow, Gnozis Publ., 2010. 296 p.
- 

#### ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРЕ

*Котлярова Ольга Владимировна* – кандидат филологических наук, доцент кафедры социально-гуманитарных дисциплин Владимирского филиала «Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»;  
e-mail: olya-appriori@yandex.ru

#### INFORMATION ABOUT THE AUTHOR

*Olga V. Kotlyarova* – PhD in Philological sciences, associate professor at the Department of Society and Humanities, the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration, Vladimir branch;  
e-mail: olya-appriori@yandex.ru

---

#### ПРАВИЛЬНАЯ ССЫЛКА НА СТАТЬЮ

*Котлярова О.В.* Коммуникативная компетентность современного государственного служащего // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Русская филология. 2017. № 4. С. 8-17.  
DOI: 10.18384/2310-7278-2017-4-8-17

#### CORRECT REFERENCE TO THE ARTICLE

*O. Kotlyarova.* Communicative competence of modern civil servant (based on analysis of official business correspondence between representatives of the administration of Vladimir region). In: Bulletin of Moscow Region State University. Series: Russian philology. 2017, no. 4, pp. 8-17.  
DOI: 10.18384/2310-7278-2017-4-8-17