

УДК 677.023.77

## РОЛЬ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ НА ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЕ

*Викулова П. А., студ., Юсупова И. Н., к.ф.н., доц.*

*Российский университет транспорта,*

*г. Москва, Российская Федерация*

Речевая коммуникация – это процесс передачи и восприятия информации с помощью речи. Она включает в себя множество аспектов, от выбора слов и построения предложений до интонации, темпа речи и невербальных сигналов, сопровождающих речь.

Роль речевой коммуникации на государственной службе чрезвычайно важна и многогранна. Она влияет на эффективность работы государственного аппарата, качество предоставляемых услуг населению и формирование общественного доверия.

Речевая коммуникация на государственной службе в России – это сложная и многогранная область, которая регулируется целым рядом нормативных актов, этических норм и негласных правил. Её эффективность напрямую влияет на качество государственного управления и отношения граждан к власти. Ключевые аспекты речевой коммуникации на государственной службе включают в себя множество факторов, которые можно сгруппировать в несколько категорий.

Одними из ключевых аспектов являются языковая норма и стиль. Государственные служащие обязаны использовать грамотную, стилистически безупречную речь, свободную от жаргонизмов, диалектизмов и просторечий. Общение должно строиться на принципах вежливости и уважения к личности собеседника. недопустимы грубость, пренебрежительное отношение или дискриминация. Это касается как устной, так и письменной коммуникации. Государственные служащие должны уметь эффективно взаимодействовать со СМИ и общественностью, объясняя политику правительства, отчитываясь о своей работе и реагируя на критику. Успешная публичная коммуникация способствует формированию позитивного общественного мнения о деятельности государства. В случае чрезвычайных ситуаций или общественных кризисов эффективная коммуникация является ключевым фактором для минимизации негативных последствий и поддержания общественного порядка.

Также к аспектам можно отнести культуру общения и этику. Независимо от статуса и должности, государственные служащие должны демонстрировать вежливость, такт и уважение к гражданам, обращающимся за помощью или информацией. В условиях официального общения предпочтительно обращение только на Вы, даже среди хорошо знакомых людей. Государственные служащие должны избегать субъективных оценок, личных мнений и эмоциональных высказываний в официальном общении, обеспечивать и соблюдать государственную и служебную тайну, защиту персональных данных граждан.

Эмпатия в речевой коммуникации государственных служащих играет роль в установлении доверительных отношений с гражданами, улучшении качества обслуживания и повышении общей удовлетворенности населения. Государственные служащие должны уметь внимательно слушать, чтобы понять потребности и переживания граждан. Это включает в себя как вербальные, так и невербальные сигналы, демонстрирующие интерес. Важно не просто понимать, но и показывать, что вы понимаете чувства других. Это помогает людям ощущать, что их проблемы важны и заслуживают внимания, предоставление возможности гражданам высказать свое мнение и

предложения показывает, что их мнение ценится.

Таким образом, речевая коммуникация на государственной службе в России является важным фактором эффективности государственного управления и подлежит постоянному совершенствованию с целью повышения качества обслуживания граждан и укрепления доверия к власти.

Список используемых источников

1. Шувалова, Н. Н. Этика и этикет на государственной и муниципальной службе. – М.: Юрайт, 2024. – 368 с.

УДК 174.4

## **УМЕНИЕ РАБОТАТЬ В КОМАНДЕ НА ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЕ**

*Громов Г. О., студ., Юсупова И. Н., к.ф.н., доц.  
Российский университет транспорта (МИИТ),  
г. Москва, Российская Федерация*

Умение работать в команде на государственной службе является крайне важным навыком для сотрудников в данной области. На государственной службе работают люди с различными профессиональными навыками, мнениями и подходами к работе, поэтому умение эффективно сотрудничать и общаться с коллегами в команде является ключевым фактором успеха. Кроме того, умение работать в команде на государственной службе способствует повышению эффективности работы организации в целом, так как совместные усилия коллектива позволяют быстрее и качественнее достигать поставленных целей и решать сложные задачи. Участие в командной работе позволяет сотрудникам ощутить себя частью целого, быть вовлеченными в общие проекты и цели, что может способствовать укреплению мотивации и увеличению удовлетворенности от работы. В государственных структурах успешность командной работы может зависеть от множества факторов.

Прозрачность и эффективная коммуникация. Важно, чтобы информация своевременно передавалась между членами команды и руководством. Четкое понимание целей и задач команды также играет важную роль.

Распределение ролей и ответственности. Каждый член команды должен четко понимать свою роль, обязанности и уровень ответственности. Это помогает избежать дублирования работ и конфликтов.

Лидерство. Наличие компетентного лидера, способного объединить команду вокруг общих целей, очень важно. Лидер должен быть способен мотивировать, вдохновлять и решать конфликты.

Доверие и уважение. Взаимное доверие и уважение между членами команды способствуют более эффективной работе. Это также включает в себя уважение к мнениям и идеям других участников.

Гибкость и адаптивность. Государственные структуры часто сталкиваются с изменениями в политике, законодательстве и других областях. Команда должна быть гибкой и способной быстро адаптироваться к новым условиям.

Профессиональное развитие. Постоянное обучение и развитие навыков членов