

статуса «Культурная столица России» будет способствовать развитию дружественной конкуренции среди субъектов РФ, привлечению дополнительных ресурсов в сферу малого и среднего предпринимательства, укреплению доверия во взаимодействии власти, общества и бизнеса, повышению инвестиционной привлекательности российских территорий, развитию в них туризма, инноваций и креативных индустрий.

#### Список использованной литературы

1. Астафьева О.Н. Теоретические основы культурной политики и интегрирование идеи культуры в общественный дискурс // Библиотековедение. №6/ 2014 г.

**СЫЧЕНКОВ В. В.<sup>1</sup>**

#### **УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ РИТОРИКА КАК НАПРАВЛЕНИЕ И СПОСОБ ТРАНСФОРМАЦИИ ПСИХОЛОГИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ В УСЛОВИЯХ ЦЕННОСТНОГО РАСКОЛА**

*Ключевые слова:* управленческая риторика, правила коммуникации, хейт, троллинг, конфликтная коммуникация, эффективная коммуникация

Мировое государственное управление вступило в эпоху «хейта» в 1998 году с кейсом Клинтон-Левински. За последние 23 года развития информационного общества публичное давление на госслужащих только усиливалось, причем как со стороны общества, так и внутри системы государственного управления. При этом образовательные технологии реагировали на проблему с запозданием и не учитывали, что управленцев стали судить уже не за действия, а за слова.

За последние три года резко возросло количество госслужащих федерального и регионального уровня, которые оказались в центре резонансных публичных конфликтов из-за спонтанных высказываний<sup>2</sup>. На фоне негодующего общества государство предложило наказывать госслужащих денежными штрафами и ужесточать кодекс этики служебного поведения. Однако это не решит проблему, поскольку ее корни – в недопонимании госслужащими особенностей поведения руководителя в эпоху хейта и в отсутствии сбалансированных подходов управленческой риторики.

---

<sup>1</sup> Сыченков Владимир Владимирович, кандидат филологических наук, доцент, Департамент медиа Факультета коммуникаций медиа и дизайна, Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» Москва (Россия).

<sup>2</sup> Случай скандальных высказываний российских региональных чиновников // ТАСС [Электронный ресурс]. – URL: <https://tass.ru/info/6835618> (дата обращения: 11.12.2020)

Между тем тематика научных исследований, например, троллинга, за те же три года прошла стремительный эволюционный путь: от оценки «троллинга как речевой агрессии»<sup>1</sup> – к нейтральному восприятию «троллинга как формы диалога»<sup>2</sup>. Это значит, что агрессивность и токсичность современных коммуникаций в Интернет стали нормой, которую стоит воспринимать как данность, чтобы опираясь на факты, искать эффективные стратегии общения госслужащих в новом, «естественно»-конфликтном публичном пространстве. Вместе с тем большинство госслужащих продолжают жить в традиционном информационном мире, где конфликты обусловлены «причинно-следственными связями».

*Методы.* В своем исследовании мы опирались на сочетаемые методологии: автора термина «управленческая риторика» и сторонника компетентностного подхода В.М. Шепель, идеолога «управленческой борьбы» и динамического управления В.К. Тарасова и исследователя стилей менеджмента и командного управленческого взаимодействия И.Адизеса.

По Шепелю, управленческая риторика – компетенция менеджера общаться и руководить – в интересах компании<sup>3</sup>.

По Тарасову, важна социальная роль, за которую управленцу нужно побороться, однако при этом остаться положительным героем<sup>4</sup>.

По Адизесу, идеальных управленцев нет<sup>5</sup>, есть код менеджера (РАЕИ), который предполагает определенный управленческий стиль. На основе кода менеджера мы сформулировали Показатель полезности публичного выступления (далее – ПППВ), где оценивается результат (+/-), эффективность (+/-), лидерство (+/-), эффект бумеранга (+/-)<sup>6</sup>.

*Вопросы исследования.* Причины и поводы спонтанных публичных выступлений госслужащих, приведших к общественному резонансу. Роли и

---

<sup>1</sup> Воронцова Т.А. Троллинг и флейминг: речевая агрессия в интернет-коммуникации // Вестник Удмуртского университета. Серия: История и филология 2016. Вып. 2. С. 109-115.

<sup>2</sup> Мерзлякова В.Н Троллинг как форма диалога – в поисках эффективных стратегий общения в поле конфликтных коммуникаций // Пересекая границы: межкультурная коммуникация в глобальном контексте. Сборник материалов I Международной научно-практической конференции. – Москва: Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина, 2018. – С. 198-199

<sup>3</sup> Шепель В.М. Человеческая компетентность менеджера. Управленческая антропология. – Москва: Народное образование, 1999. – 432 с.

<sup>4</sup> Тарасов В.К. Искусство управленческой борьбы. Технологии перехвата и удержания управления. – Москва: Хорошая книга, 2014. – 360 с.

<sup>5</sup> Адизес И. Развитие лидеров. Как понять свой стиль управления и эффективно общаться с носителями иных стилей. - М.: Альпина Паблишер, 2011- 340 с.

<sup>6</sup> Сыченков В.В. «Управленческая риторика» Хабиба и Макрона как образовательный кейс в медиа-дискурсах «оскорбление чувств верующих» и «свободы слова» // В кн.: «МЕДИАОбразование: медиа как тотальная повседневность» Т. 1. Челябинск : Челябинский государственный университет, 2020. С. 438-445.

интересы сторон, почему не удалось их отстоять. Каков прогноз и возможность решения проблемы средствами управленческой риторики

*Цель.* Изучить управленческую риторику госслужащих в условиях ценностного раскола, оценить показатель полезности публичного выступления руководителя и возможности решения имеющихся задач средствами управленческой риторики.

*Результаты исследования.* Попытки управлять спонтанными публичными заявлениями госслужащих на федеральном и региональном уровне были и будут. Наиболее болезненным из них представляется увольнение и завершение карьеры. Вторым по жесткости идут штрафы – «В Госдуму внесен законопроект о наказании чиновников за оскорбление граждан»: «Штрафы составят от 50 тыс. до 100 тыс. рублей, возможна и дисквалификация – до одного года. За повторное нарушение устанавливается штраф в размере 100-150 тыс. рублей либо дисквалификация на срок уже до двух лет»<sup>1</sup>.

Самым декларативным инструментом следует признать Этические кодексы госслужащих<sup>2</sup>, которые должны сопровождаться безусловным знанием профессиональных и современных коммуникативных стандартов и чек-листами публичного поведения в эпоху Хейта, а также гибкими образовательными технологиями, освоенными госслужащими на практике.

Главная проблема, решаемая госслужащим в нестандартной ситуации, что ему навязывается образ, проекция, которую важно нейтрализовать и адекватными средствами обозначить свою роль, отстоять интерес. Главная ошибка госслужащего – считать, что за ним сохраняется право на личное мнение.

Кейс экс-министра труда, занятости и миграции Саратовской области Натальи Соколовой. Управленец заявила, что человеку для нормального питания в течение месяца достаточно 3,5 тыс. руб. По словам Соколовой, она может составить «диетическое меню», исходя из этой суммы, поскольку «макарошки всегда стоят одинаково»<sup>3</sup>. Это прозвучало во время обсуждения с депутатами областной думы вопроса о необходимости повышения прожиточного минимума в регионе. Показатель полезности публичного выступления Н. Соколовой: результат (-1), эффективность (-1), лидерство (-1), эффект бумеранга (-1), итого «-4».

Кейс экс-директора департамента молодежной политики Свердловской области, олимпийской чемпионки 2004 года по художественной гимнастике Ольги Глацких. На встрече со старшеклассниками и

<sup>1</sup> Ответят за слова // Российская газета [Электронный ресурс]. – <https://rg.ru/2020/05/12/v-gosdumu-vnesen-zakonoproekt-o-nakazanii-chinovnikov-za-hamstvo.html> (дата обращения: 11.12.2020)

<sup>2</sup> Ирхин Ю.В. Этические кодексы в современной государственной службе // Социология власти, 2011. №4. С. 13-24.

<sup>3</sup> Случай скандальных высказываний российских региональных чиновников // ТАСС [Электронный ресурс]. – URL: <https://tass.ru/info/6835618> (дата обращения: 11.12.2020)

студентами Кировграда, обсуждая поддержку молодежных проектов, Глацких сказала, что государство молодым людям «вообще ничего не должно». По ее словам, «вам должны ваши родители. <...> Государство не просило вас [детей] рожать»<sup>1</sup>. ПППВ О.Глацких: результат (-1), эффективность (-1), лидерство (-1), эффект бумеранга (-1), итого «-4».

Кейс министра социально-демографической и семейной политики Самарской области М. Антимоновой: заявление, сделанное ей в социальной сети Twitter при обсуждении вопроса о социальных пособиях для малообеспеченных и неполных семей. По мнению чиновницы, государство не должно «всех содержать». Антимонова заметила, что «наше поколение сады и огороды разводило. Если хочешь ребенка, всегда найдешь решение!»<sup>2</sup>.

ПППВ М.Антимоновой: результат (-1), эффективность (-1), лидерство (1), эффект бумеранга (-1), итого «-2».

*Что объединяет эти кейсы.*

1) Неадекватная картина мира управленца, которому кажется, что существует разница между закрытой встречей с депутатами, общественным обсуждением или разговором в соцсетях;

2) Недооценка различий в «картинах мира» у госслужащих и граждан, «речь от себя»;

3) Неприменимость «совета» по отношению к себе;

4) Доминирующая позиция по отношению к адресату;

5) Непонимание своей роли в коммуникации;

6) Игнорирование интересов сторон;

7) Незнание стандартов поведения в неуправляемой информационной среде

Как кейсы могли быть решены средствами управленческой риторики? Один из инструментов – формула эмоциональной просвещённости, позволяющей нейтрализовать первичные негативные эмоции<sup>3</sup>.

*Выводы.* Токсичная коммуникативная среда – норма современного публичного пространства. Госслужащим нужно принять этот факт и научиться с ним работать.

Публичность не различает форматы закрытой встречи, общественного обсуждения или активностей в соцсетях. Госслужащий везде остается частью управленческой системы и априори лишен права на личное мнение.

Публичное выступление госслужащего можно оценить Показателем полезности публичного выступления в диапазоне от «-4» до «+4». Регулировать публичное поведение госслужащих могут не только штрафы и этический кодекс, но и управленческая риторика, которая позволяет

<sup>1</sup> Случаи скандальных высказываний российских региональных чиновников // ТАСС [Электронный ресурс]. – URL: <https://tass.ru/info/6835618> (дата обращения: 11.12.2020)

<sup>2</sup> Там же.

<sup>3</sup> Де Карло Д. Экстремальное управление проектами. – М.: Компания р.п. Office, 2005. – 588 с.

опираться на потребности целевой аудитории, понимать и принимать социальные роли и уметь грамотно решать задачи государства, соблюдая при этом интересы граждан.

В условиях ценностного раскола в обществе управленческая риторика становится важным стратегическим направлением публичных коммуникаций испособом трансформации психологии государственных служащих, помогающим как избегать ненужных рисков, так и находить способы диалога с гражданами в ситуации неуправляемой информационной среды.

### Список использованной литературы

1. Случаи скандальных высказываний российских региональных чиновников // ТАСС [Электронный ресурс]. – URL: <https://tass.ru/info/6835618>
2. Воронцова Т.А. Троллинг и флейминг: речевая агрессия в интернет-коммуникации//Вестник Удмуртского университета. Серия: История и филология 2016. Вып. 2. С. 109-115.
3. Мерзлякова В.Н. Троллинг как форма диалога – в поисках эффективных стратегий общения в поле конфликтных коммуникаций // Пересекая границы: межкультурная коммуникация в глобальном контексте. Сборник материалов I Международной научно-практической конференции. – Москва: Государственный институт русского языка им. А.С. Пушкина, 2018. – С. 198-199
4. Шепель В.М. Человеческая компетентность менеджера. Управленческая антропология. – Москва.: Народное образование, 1999. – 432 с.
5. Тарасов В.К. Искусство управленческой борьбы. Технологии перехвата и удержания управления. – Москва: Хорошая книга, 2014.
6. Адизес И. Развитие лидеров. Как понять свой стиль управления и эффективно общаться с носителями иных стилей. - М.: Альпина Паблишер, 2011
7. Сыченков В. В. «Управленческая риторика» Хабиба и Макрона как образовательный кейс в медиа-дискурсах «оскорбление чувств верующих» и «свободы слова» // В кн.: «MEDIAОбразование: медиа как тотальная повседневность» Т. 1. Челябинск : Челябинский государственный университет, 2020. С. 438-445.
8. Ответят за слова // Российская газета [Электронный ресурс]. – URL: <https://rg.ru/2020/05/12/v-gosdumu-vnesen-zakonoproekt-o-nakazanii-chinovnikov-za-hamstvo.html>
9. Ирхин Ю.В. Этические кодексы в современной государственной службе // Социология власти, 2011. №4. С. 13-24.
10. ДеКарло Д. Экстремальное управление проектами. – М.:Компания m.Office, 2005. – 588 с.