

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ І ПАРАМЕТРИ

Проаналізовано комунікативну компетентність державних службовців як інтегральну функціональну характеристику в системі їхньої соціокультурної компетентності та визначено параметри комунікативної особистості державного службовця.

Ключові слова: державний службовець, комунікативна компетентність державного службовця, комунікативна особистість державного службовця, комунікативна репутація.

The article is analyze the communicative competence of public servants as an integral functional characteristics of the system in their socio-cultural competence and its parameters for communicative individual of public servant.

Key words: public servant, public servant communicative competence, communicative personality of the public servant, communicative reputation.

Державний службовець має бути професіоналом сфери комунікації. Професійне спілкування державних службовців реалізується в численних жанрах усного та письмового мовлення. Письмове службове мовлення функціонує в низці службових документів і вимагає жорсткого регламентування відповідно до норм управлінської мови [3]. Усна комунікація – менш регламентована і має більше можливостей для вияву соціокультурної і комунікативної особистості державного службовця. У цьому контексті постає необхідність цілеспрямованого формування нової генерації професіоналів, здатних адекватно реагувати на суспільні виклики, рівноправно працювати у сфері продукування ідей, ефективно транслювати соціальні й культурні цінності, мати не тільки навички ведення переговорів та ділового спілкування, а й обміну базовими суспільними цінностями та комунікації з масовим адресатом, що й зумовлює актуальність дослідження.

Мета статті – визначити типологію комунікативної компетентності особистості державного службовця як соціально-професійного феномена в рамках адміністративного дискурсу, в якому найбільше виявляються параметри, сформовані його професією і які відображають його життєву і професійну домінанту.

Комунікативна компетентність державних службовців останнім часом стала предметом активної наукової дискусії. Її параметри є об'єктом як філологічних, психологічних наук, так і міждисциплінарних досліджень. Досить часто комунікативну компетентність державного службовця ототожнюють з поняттями “ораторська майстерність” або “мистецтво ділового спілкування”. Однак апріорність рекомендацій, що функціонують у межах цих понять, істотно ускладнює якісний аналіз специфіки комунікативної компетентності та звужує можливості розробки методик корекції комунікативних навичок з проекцією на професійну діяльність державних службовців.

Комунікативну та інші види професійної компетентності державних службовців успішно досліджують Л. Гогіна, Н. Демедишина, Н. Драгомирецька, С. Загороднюк, Н. Липовська, Л. Пашко, І. Плотницька, О. Серьогін, А. Рачинський, В. Сороко, С. Хаджирадева [2] та ін. Інтерпретація комунікативної компетентності в інших професійних сферах детермінується науками, в межах яких провадяться дослідження. У психології комунікативну компетентність визначають як ситуативну адаптивність і вільне володіння вербальними і невербальними засобами соціальної поведінки (Емельянов, 1985); сукупність навичок і умінь, необхідних для ефективного спілкування (Петровська, 1989)]. З погляду когнітивної лінгвістики комунікативна компетентність – це володіння стратегіями вибору оптимального мовного ресурсу (семантичного “ракурсу”, лексичного наповнення, синтаксичної структури, послідовності фраз і комунікативних кроків) для передачі повідомлення (Іссерс, 2008). У соціології комунікативна компетентність входить до структури соціального статусу поряд з такими компонентами, як спосіб життя, освітні і професійні характеристики індивіда-комуніканта (Конєцька, 1997).

Наука державне управління тлумачить комунікативну компетентність як складову процесу взаємовідносин державної влади й суспільства у практичному вимірі (Драгомирецька, 2005); як критерій готовності державного службовця до професійно-мовленнєвої комунікації; обізнаність у типах, видах і формах організації комунікаційних мереж, уміння визначати комунікаційну стратегію та тактику її реалізації для досягнення власних комунікативних цілей, володіння нормами етики та етикету у процесі ділового спілкування (Хаджирадева, 2006); як здатність установлювати та підтримувати контакти, підготовленість до виконання суспільних функцій, орієнтованість у ситуаціях спілкування (Липовська, Марценюк, 2009). Н. Демедишина інтерпретує комунікативну компетентність державного службовця як категорію державного управління – систему теоретичних знань про комунікативну діяльність у державному управлінні, знань, що містять комунікативний зміст, а також необхідних і достатніх практичних комунікативних умінь і навичок управлінців, спрямованих на ефективність і результативність їхньої професійної діяльності; та як професійно-особистісну характеристику державного службовця – здатність державного службовця до цілеспрямованого застосування на практиці комплексу необхідних

комунікативних знань, умінь і навичок (комунікативних ресурсів), достатніх для якісного виконання професійних завдань (Демедишина, 2009).

Під соціокультурною компетентністю державних службовців ми розуміємо здатність здійснювати продуктивний обмін елементами соціокультурного контексту, релевантними для породження і сприйняття комунікації в певній соціокультурній ситуації (вербальні, невербальні компоненти, норми, правила, цінності, ритуали, стереотипи тощо). У розрізі соціокультурної компетентності державних службовців комунікативна компетентність – це інтегральна функціональна характеристика, яка належить до соціальних представницьких компетентностей державних службовців, і характеризується таким:

- мовною компетентністю – знанням мовного коду, в рамках якого здійснюється комунікація, володіння всіма рівнями мови, стилістикою і правилами мовної трансформації; володінням відповідним тезаурусом – запасом слів, найбільш прийнятних для комунікації в певній соціально-комунікативній ситуації на певну тему, у ширшому значенні – наявність відкритої і гнучкої системи значень, що зберігається в пам'яті індивіда. Термін “тезаурус” запровадив мовознавець Л. Щерба як особливий принцип складання і організації словників. Соціолог Т. Дрідзе запропонувала тлумачити цей термін як “модель світу”, “модель середовища”, “сукупний соціальний досвід”;

- культурною компетентністю – орієнтуванням у базових елементах культури, ціннісних установах, фонових знаннях, звичаях, ритуалах, стереотипах, притаманних соціокультурному середовищу, в рамках якого ведеться комунікація; володінням навичками спільної (групової) професійної комунікативної діяльності, а також усталеними в певному соціокультурному середовищі стратегіями і тактиками комунікативної діяльності;

- прагматичною компетентністю – умінням користуватись правилами, максимами, конвенціями спілкування, законами ролівої комунікації; когнітивними та інструментальними прийомами, спрямованими на самовдосконалення індивідуальної комунікативної діяльності; умінням проектувати ситуації комунікації та обирати ефективний інструментарій і стилістику спілкування залежно від ситуації та вирішувати конфліктні ситуації;

- предметною компетентністю – розумінням онтології зовнішнього та внутрішнього світу та способів їх категоризації в рамках лінгвосоціокультурної ситуації спілкування;

- стратегічною компетентністю – умінням обирати ефективну стратегію і тактику комунікативних дій, залежно від мети і ситуації комунікації; технологіями комунікативного лідерства – моделями вербальної і невербальної поведінки, спрямованими на переконання і спонукання до дій, використання знаків соціальної інтеграції, умінням артикулювати ідеї та цінності, деталізувати і узагальнювати їх;

- ілюктивною компетентністю – здатністю реалізовувати комунікативні наміри, використовуючи вербальні та невербальні комунікативні засоби;

- представницькою комунікативною компетентністю – володінням вербальними, невербальними, поведінковими та іншими технологіями, які дають змогу представляти певний орган державної влади у взаємодії з іншими організаціями, громадськістю, ЗМІ та в публічній сфері загалом. Таким чином, комунікативна компетентність державного службовця – це спосіб професійного бачення ним ситуації комунікації, володіння сукупністю знань і умінь, спрямованих на продуктивну інтеракцію (обмін) інформацією, судженнями, ідеями, цінностями; володіння усталеними у певному соціокультурному середовищі стратегіями і тактиками комунікативної діяльності та технологіями комунікативного лідерства; представницькими комунікативними характеристиками.

Поняття “комунікативна особистість державного службовця” ширше за поняття “мовленнєва особистість”, яка є “особою, що добре володіє усним і писемним мовленням” [1, с. 126]. Комунікативна особистість, окрім цього, має бути комунікативно валентною – тобто, здатною і готовою до комунікативного акту в певній ситуації, щодо певного об'єкта, з певною метою і засобами (Атаян, 1981). У структурі комунікативної особистості державного службовця слід виокремити когнітивний, ціннісно-мотиваційний, комунікативний, рефлексивний, прагматичний і технологічний параметри (рисунок) (Конєцька, 1997; Шарков, 2005).

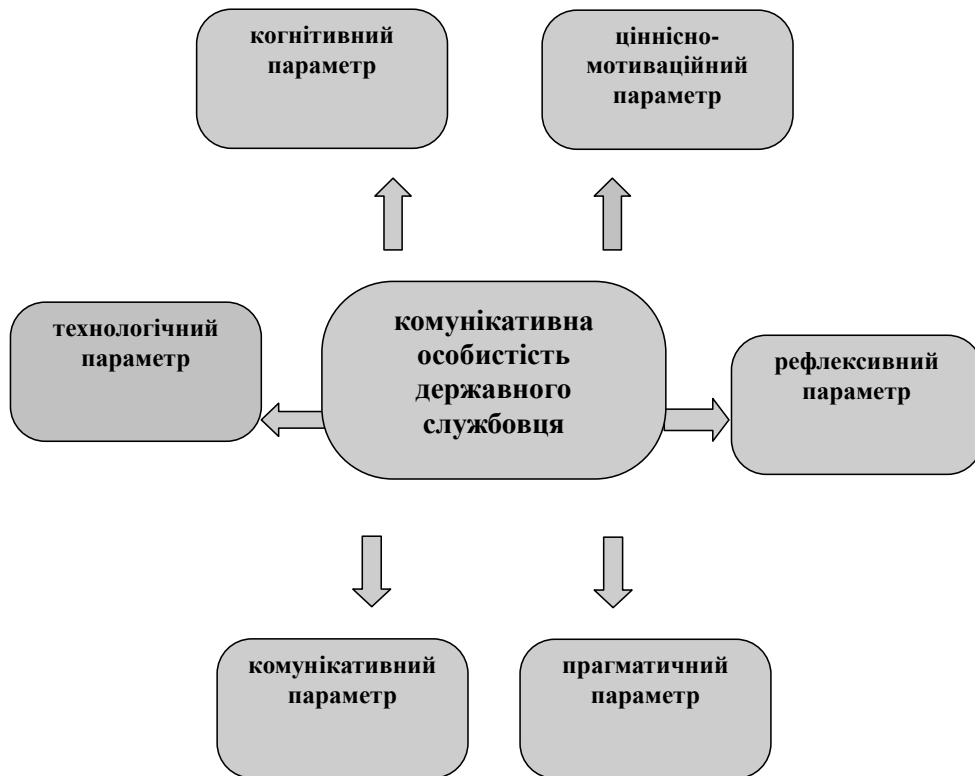


Рисунок. Параметри комунікативної особистості державного службовця

Розглянемо докладніше ці компоненти:

– *когнітивний*: пов’язаний з інтелектуальним потенціалом особистості, її пізнавальною діяльністю; відображає процеси переробки інформації на основі мікрокогнітивних актів (аналіз інформації, формалізація, порівняння, узагальнення, синтез, розробка варіантів використання інформації та прогнозування наслідків вирішення проблемної ситуації), а також усвідомлення та оцінку когнітивного діапазону партнера;

– *ціннісно-мотиваційний*: детермінується комунікативними потребами (необхідністю в обміні змістовою та оцінною інформацією); допомагає державному службовцю обрати ціннісні орієнтації (за ієрархією особистісних потреб А. Маслоу належить до соціальних, престижних, духовних потреб); є потужним стимулом для комунікативної діяльності державного службовця і характеризує ступінь його запитів щодо професійної діяльності і життя в цілому;

– *комунікативний*: відображає знання, розуміння, адекватне застосування комунікативних кодів, технічних засобів комунікації у процесі обміну інформацією за допомогою різних форм і способів спілкування (вербальних і невербальних); характеризує комунікативну компетентність, включає індивідуальні характеристики (комунікабельність, харизму тощо);

– *рефлексивний*: полягає в усвідомленій саморегуляції державного службовця, самоуправлінні власною поведінкою, а також розширенням можливостей самореалізації на державній службі;

– *прагматичний*: розкриває цілі та завдання конкретного акту комунікації, інтереси, мотиви і комунікативні установки;

– *технологічний*: відображає розуміння принципів роботи, можливостей і обмежень засобів інформаційних технологій, призначених для пошуку, обробки і зберігання інформації; технологічні навички і уміння працювати з інформаційними потоками.

Ще однією важливою ознакою комунікативної компетентності державного службовця є комунікативна емоційність. На відміну від некомунікативної, така емоційність має свідомий характер. Комунікативна емоційність – це здатність комунікативної особистості свідомо керувати вербальним і невербальним проявом емоцій та пропускати їх через соціальні, ситуативні та інші фільтри у процесі спілкування і залежно від них “упаковувати” ті самі емоції в різні вербальні та невербальні форми або ж не “пускати” їх у процес спілкування [5].

Комунікативна діяльність державного службовця як комунікативної особистості тісно пов’язана з поняттям *комунікативної репутації* (з лат. *reputatio* – обдумую, споглядаю).

Уперше поняття “репутація” в науковому контексті було вжито під час аналізу маркетингових комунікацій американським професором Ч. Фомбраном у 1996 р. У рамках цих досліджень було сформульовано визначення репутації як колективних уявлень про минулі дії фірми і їхні результати, яке відображає здатність фірми надати продукти різних зацікавленим сторонам. Деякі з критеріїв, за якими можна встановити основні параметри комунікативної репутації, ми запозичили із досліджень маркетингових

комунікацій, це такі: колективне уявлення – зовнішнє і внутрішнє, своєрідність, поведінка у кризових ситуаціях (у тому числі і комунікативна), способи ухвалення рішень, ступінь довіри, досягнення у відповідній сфері порівняно з конкурентами, особливості взаємин з найважливішими групами у суспільстві (у нашому випадку – зі ЗМІ, громадськістю, опонентами) [4].

Важливою складовою комунікативної репутації державного службовця є оцінка його комунікативних дій у громадській думці. У практиці державного управління в Україні (як, власне, і у практиці діяльності комерційних компаній різного типу) формування комунікативної репутації досить часто підміняють поняттям “управління іміджем”, а саме явище “репутації” – “іміджем”. Імідж (від лат. *imago* і англ. *Image* – “лік”, “образ”, “зображення”, “ікона”) людини є наслідком функціонування маркетингу (чи політичного маркетингу), в якому важливі не реальна компетентність тієї чи іншої особистості, а змодельовані характеристики, які роблять її привабливим, наприклад, для електорату під час виборів і дають змогу домислювати цей образ до психологічно і соціокультурно близького. Імідж часто є набором ідеальних якостей, які пропагують відповідні служби через ЗМІ і які існують у колективних уявленнях людей і відповідають їхнім прагненням. Імідж (у тому числі вербальний) є соціоперцептивним феноменом, який детермінує установки і стереотипи сприйняття. Комунікативна репутація державного службовця – це комплекс соціальних уявлень про особливості комунікативної поведінки певної особистості, які спираються як на ідентифікаційні практики (тобто, “вписування” суб’єкта у власну картину світу), так і на історію її взаємин з іншими суб’єктами публічної сфери та власний досвід таких взаємин, який викликає позитивні або негативні асоціації. Великою помилкою, на наш погляд, є уявлення про те, що управляти іміджем, ненаповненим реальною компетентністю, можна досить довго і успішно.

Викладене вище дає підстави зробити висновок, що комунікативна особистість державного службовця – це гнучка система, що розвивається під впливом різноманітних соціальних і психологічних чинників, серед яких: когнітивний, ціннісно-мотиваційний, комунікативний, рефлексивний, прагматичний і технологічний чинники, а також соціальний статус, позиція у службовій ієрархії, комунікативна мода у сфері державного управління та ситуативні чинники службового спілкування. Підхід до розвитку цієї особистості має відбуватись на основі формування навичок здійснювати соціально-доцільні дії: у центрі дидактичної моделі поставлено індивіда, який живе в певному соціокультурному середовищі, вирішує певні проблемні ситуації, що виникають у його професійній діяльності, вступає в комунікацію, обмінюється ідеями з іншими людьми. Формування комунікативної особистості державного службовця – керований процес.

Перспективи подальших досліджень полягають у вдосконаленні ефективності методичних та організаційних механізмів розвитку комунікативної особистості державного службовця.

Література:

1. *Бацевич Ф. С.* Словник термінів міжкультурної комунікації / Ф. С. Бацевич. – К. : Довіра, 2007. – 205 с.
2. *Гогіна Л. М.* Компетенції та компетентності в державній службі України: до проблеми понятійного апарату / Л. М. Гогіна // Державне управління: теорія та практика [Електронне наукове фахове видання]. – Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/DUTP/2007-2> ; *Демедишина Н.* Роль комунікативного аспекту в професійній діяльності державних службовців / Н. Демедишина // Зб. наук. пр. НАДУ ; за заг. ред. О. Ю. Оболенського, С. В. Сьоміна. – К. : Вид-во НАДУ, 2007. – № 4. – С. 44–79 ; *Драгомирецька Н. М.* Теоретичний аналіз комунікативної діяльності державного службовця : [монографія] / Н. М. Драгомирецька. – Одеса : Астропринт, 2005. – 279 с. ; *Липовська Н. А.* Інтерпретація комунікативної компетентності державних службовців в психологічному дискурсі / Н. А. Липовська // Державне управління: теорія та практика [Електронне наукове фахове видання]. – Режим доступу : www.nbuv.gov.ua/e-journals/Patp/2009_2/09Inadsu.pdf ; *Оболенський О.* Професіоналізація державної служби та служби в органах місцевого самоврядування / О. Оболенський, В. Сороко // Вісник державної служби України. – 2005. – № 1. – С. 20–27 ; *Сороко В.* Побудова механізму оцінки ділових і професійних якостей державних службовців / В. Сороко // Вісник державної служби України. – 2003. – № 1. – С. 65–75 ; *Хаджирадева С. К.* Теорія і практика підготовки державних службовців до професійно-мовленнєвої комунікації : [монографія] / С. К. Хаджирадева. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2005. – 294 с.
3. *Плотницька І. М.* Українська мова в державному управлінні: теоретико-методологічний аспект : [монографія] / І. М. Плотницька. – К. : Вид-во НАДУ, 2006. – 232 с.
4. *Трубецкой А. Ю.* Психология репутации / А. Ю. Трубецкой. – М. : Наука, 2005. – 291 с.
5. *Шаховский В. И.* Лингвистическая теория эмоций : [монография] / В. И. Шаховский. – М. : Гнозис, 2008. – 416 с.

Надійшла до редколегії 20.09.2010 р.