

В. Безрук

ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

Здійснено аналіз особливостей розвитку комунікативної компетентності державних службовців. Систематизовано основні дослідницькі аспекти до її ідентифікації, розкрито методологічні проблеми її розвитку у сфері державного управління на відміну від інших сфер суспільної діяльності, конкретизовано засоби комунікативної компетентності та наведено сучасні західноєвропейські методики та процедури, які забезпечують її синхронний розвиток відповідно до реалізації комунікативних потреб суспільства у контексті отримання відповідних державно-управлінських послуг.

Ключові слова: компетентність, компетенції, компетентнісний підхід, тестування компетентності, стратегічні комунікації, ефективна комунікація, комунікативні навички, комунікативні здібності, комунікативна взаємодія, комунікативні правила, професійний розвиток, державна служба.

Комунікативна компетентність державних службовців – це система внутрішніх особистісних ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікації у сфері взаємодії органів державної влади та громадськості. Це передбачає розвиток певної інваріантності комунікативних характеристик, які розкривають компетентність державних службовців у процесі спілкування, що мають чітку історичну, соціальну та культурну детермінованість.

Комунікативна компетентність державних службовців спрямована на забезпечення взаєморозуміння із громадянами у процесі надання державно-управлінських послуг. Процес взаєморозуміння здійснюється за допомогою відповідних нових систем (обумовлених розвитком сучасних інформаційних технологій), відмінних між собою лише варіацією (переважанням) вербальних (мовна знакова система) та невербальних (немовна знакова система) засобів спілкування державних службовців із громадянами. У сфері налагодження процесу взаєморозуміння особливу увагу доцільно приділити *невербальним засобам спілкування*, які є одним із рівнів комунікативної компетентності і включають такі форми, як “кінетика, паралінгвістика, проксемика, візуальне спілкування”, кожен із яких має власну знакову систему налагодження та реалізації комунікативного процесу у сфері державного управління. Вербальні засоби комунікації, які базуються на використанні людської мови, є універсальним засобом налагодження взаємодії між державними службовцями та громадянами, оскільки забезпечують високий рівень спільності між суб'єктами державно-управлінської діяльності щодо розуміння та оцінки відповідної ситуації. Такий контекст розкриває специфіку комунікативної компетентності, яка характеризує її індивідуально-типологічні особливості реалізації у межах кожної професійної групи лише з одним типовим прийомом, до якого належить “кодування та декодування інформації: комунікатор у процесі спілкування декодує певну інформацію для забезпечення адекватності її розуміння в межах певної професійної групи” [1]. У цьому аспекті комунікативна

компетентність всіх суб'єктів комунікативної взаємодії в межах певної професійної групи є основним критерієм адекватності розуміння смислу певної інформації, завдяки чому відбувається зміна “комунікативних ролей” між ними, коли реципієнт перетворюється у комунікатора і навпаки.

На думку експертів Мюнхенського університету, доцільно враховувати той факт, що “в щоденному акті комунікації державних службовців слова складають 7%, звуки та інтонації 38%, немовна взаємодія 53%” [2]. У підтвердження доцільності врахування цієї позиції З. Гефнер вказав на необхідність забезпечення балансу між вербальними та невербальними засобами комунікації, оскільки комунікативний процес завжди має незавершений вигляд, якщо він позбавлений певних невербальних засобів. Саме тому комунікативну компетентність державних службовців необхідно класифікувати виходячи із “оптико-кінетичної системи знаків, яка включає в себе жести, міміку, пантоміміку, адже мімічні вирази забезпечують подачу більше 70% інформації” [3].

Грунтуючись на такій експертній логіці, С. Велде вважав за доцільне розвиток комунікативної компетентності державних службовців розглядати через характеристику володіння ними таким невербальним інструментарієм передачі інформації, як жести. В обґрунтування концептуальності своєї позиції вчений класифікував певні групи жестів, серед яких:

- жести-ілюстратори – це жести повідомлення; указівники, піктограми – образні картинки зображення; кінетографи – рухи тілом; ідеограми – вільні рухи руками;
- жести-регулятори – це жести, які відображають ставлення суб'єкта мовлення до когось чи до чогось. До них належить усмішка, кивання, направлення погляду, цілеспрямований рух руками;
- жести-емблеми – це своєрідне замінювання слів або фраз у спілкуванні;
- жести-адаптори — це специфічні звички людини, пов'язані з рухом рук;
- жести-афоректори – це жести, які виражають через рух тіла та м'язів обличчя певні емоції [4].

Саме ці жести є важливою складовою комунікативного простору, оскільки, увиразнюючи смислове навантаження певної знакової системи, вони формують екстралінгвістичний супровід певної комунікативної ситуації. Володіння жестами як невербальним інструментарієм реалізації комунікативної компетентності державних службовців є своєрідним нормативним доповненням до презентації семантично значимої інформації у сфері державного управління. Це безпосередньо свідчить про те, що комунікативна компетентність державних службовців, включаючи володіння відповідними жестовими прийомами, є певним комунікативним набором підсилення певних смислових констант у процесі спілкування. З огляду на це, комунікативна компетентність з необхідністю має включати так звані “хроіотопи”, підсилюючі форми знакової системи спілкування.

Метою статті є здійснити аналіз особливостей розвитку комунікативної компетентності державних службовців. Досягнення цієї мети обумовлює вирішення відповідних завдань, а саме: систематизувати основні дослідницькі аспекти до ідентифікації комунікативної компетентності, розкрити основні методологічні проблеми її розвитку у сфері державного управління на відміну від інших сфер суспільної діяльності, конкретизувати основні засоби комунікативної компетентності, охарактеризувати сучасні західноєвропейські методики та процедури, які забезпечують її синхронний розвиток відповідно до реалізації комунікативних потреб суспільства у контексті отримання відповідних державно-управлінських послуг.

Розвиток комунікативної компетентності державних службовців включає перелік принципових напрямків щодо гармонізації їх взаємовідносин із суспільством як суб'єктом отримання державно-управлінських послуг. Йдеться про практику розвитку комунікативної компетентності, яка базується на оволодінні певними видами спілкування, що характеризують певні форми дистанціювання між державними службовцями та громадянами, до яких, на думку Ю. Жукова, належать: службово-ділове, рольове та інтимно-особистісне [5]. Саме ці види спілкування визначають певні форми комунікативної довіри між державним службовцем та громадянином у межах реалізації типових службових функцій. В цьому аспекті комунікативна компетентність вказує на “готовність та вміння будувати контакт на різній психологічній дистанції – від відсторонення до близькості” [6]. З огляду на це, державний службовець, володіючи комунікативною компетентністю, має демонструвати інерційність позиції у певній ситуації, яка дає змогу йому адекватно приєднатись до комунікативного спектру, включаючи відповідну гнучкість та принциповість у відстоювання власної думки і врахування комунікативного інтересу протилежної сторони.

У контексті аналізу особливостей формування комунікативної компетентності державних службовців доцільно враховувати результативність відповідних рівнів їх спілкування із суспільством. До таких рівнів традиційно належать: комунікативний, інтерактивний та перцептивний, які визначають певні види компетентності державних службовців у спілкуванні із суспільством. У своїй сукупності ці види спрямовані на увиразнення “багатої різноманітної палітри психологічних позицій, засобів, які слугують самовиразу комунікативних позицій між державними службовцями та громадськістю” [7]. Водночас доцільно враховувати і той факт, що через комунікативну компетентність державні службовці реалізують свою суб'єктність, яка проявляється через їх здатність прогнозування відповідних комунікативних дій та процесів, програмування стратегій обміну інформацією з акцентуацією на абсолютизацію інтересів та потреб громадян та управління відповідними комунікативними процесами в межах певної управлінської ситуації, аби забезпечити її розвиток або призупинити розгортання у антисинергійному напрямку.

Структурною складовою розвитку комунікативної компетентності державних службовців є формування їх комунікативних установок. Ними вважають “своєрідну програму поведінки державних службовців у процесі спілкування в межах власної професійної групи та з суспільством” [8]. Такі установки формуються на основі з'ясування предметно-тематичних інтересів державних службовців та їх оціночного ставлення до відповідних подій у суспільстві, форм включення у певні процеси та події, які відбуваються у суспільстві і ініціюються державно-управлінськими інститутами. Тобто йдеться про систему комунікативних контактів між державними службовцями та громадянами у процесі реалізації актуальних вимог останніх.

Аналізуючи особливості розвитку комунікативної компетентності державних службовців, Е. Мелибурда вказав на спілкування як її структурно-функціональну складову, яка забезпечує системно-інтегруючий процес державного управління. З огляду на це, він класифікував такі складові комунікативної компетентності державних службовців, як:

– *комунікативно-діагностична* (діагностика соціально-психологічної ситуації в умовах майбутньої комунікативної діяльності, виявлення можливих соціальних, соціально-психологічних та інших протиріч, з якими можливо доведеться стикнутись особистості у процесі спілкування);

– *комунікативно-програмуюча* (підготовка програми спілкування, розроблення текстів для спілкування, вибір стилю, позиції та дистанції спілкування);

– *комунікативно-організаційна* (організація уваги партнерів по спілкуванню, стимулювання їх комунікативної активності);

– *комунікативно-виконавська* (діагноз комунікативної ситуації, в межах якої розгортається процес спілкування державних службовців, прогноз розвитку певної ситуації, який здійснюється за наперед осмисленою індивідуальною програмою спілкування) [9].

Ці складові комунікативної компетентності державних службовців розкривають внутрішній (спілкування у межах власної професійної групи) та зовнішній (спілкування з громадськістю як основним суб'єктом отримання державно-управлінських послуг) комунікативний потенціал державного службовця. У повному обсязі цей потенціал розкривається через реалізацію державними службовцями “взаємопов’язаних та відносно самостійних вмінь віднайти адекватну темі спілкування комунікативну структуру, яка відповідає меті спілкування та вміння реалізувати комунікативний задум безпосередньо через спілкування” [10]. У цьому аспекті йдеться про вміння реалізувати комунікативну техніку, спрямовану на налагодження емоційно-психологічної взаємодії між державними службовцями та громадськістю у процесі їх комунікативної взаємодії. Тобто йдеться про своєрідну саморегуляцію відносин між державними службовцями та громадськістю, яка вимагає паритетного володіння комунікативною компетентністю з боку цих двох суб'єктів. Такий контекст передбачає, що така обопільна комунікативна компетентність державних службовців і громадськості “створює певне налаштування на спілкування” між ними у відповідних комунікативних ситуаціях, унаслідок чого відбувається “переведення звичайних емоцій людини у тональність, яка відповідає змісту певної ситуації” [11].

Така обопільність володіння комунікативною компетентністю державними службовцями та громадськістю, на думку С. Дружилова, включає три основні фази: 1) тривале емоційне “зараження” проблемою, темою та матеріалами майбутньої ситуації спілкування; 2) емоційно-психологічна ідентифікація на стадії розроблення моделі своєї поведінки та програми майбутнього спілкування; 3) оперативна, емоційно-психологічна перебудова в ситуації спілкування [12]. Такий контекст вказує на розуміння комунікативної компетентності державних службовців, яка забезпечує емоційно-психологічну саморегуляцію у відносинах між ними та у сфері взаємодії із громадянськістю. Завдяки цьому спілкування, набуваючи “цілісного та завершеного акту в єдності з перцептивними та експресивними навиками, характеризує вміння активно реагувати на зміни в комунікативній ситуації з урахуванням перемін емоційного настрою партнера” [13]. У цьому контексті комунікативна компетентність слугує формуванню позитивного емоційного самопочуття між державними службовцями та громадськістю у процесі спілкування, корекції його “протікання”, вірності певних комунікативних оцінок та адекватності реакції на них.

У межах цього аналізу також доцільно враховувати і той контекст, що комунікативна компетентність державних службовців, будучи “системою вмінь, які створюють єдність голосів, мімічних, візуальних та моторнофізіолого-психологічних процесів”, слугує виразності їх функціональних дій у процесі спілкування. Це, своєю чергою, вимагає від державних службовців високого рівня володіння “культурою мовних висловлювань, відповідними нормами усного мовлення, жестів та пластики поз, емоційно-мімічного

супроводу висловлювань, мовного тону та мовної гучності” [14]. Виходячи із цього, будь-яка ситуація реалізації відповідних функцій державного управління (стратегічних чи тактичних) має враховувати відповідні структурні компоненти комунікативного процесу, серед яких: 1) суб’єкти державно-управлінської діяльності (партнери-учасники); 2) функціональні завдання; 3) умови розгортання державно-управлінської ситуації. Для того, аби ефективно побудувати відповідний комунікативний процес, державні службовців мають володіти методологією варіативності застосування відповідних комунікативних норм та застосування правил спілкування. З огляду на це, комунікативна компетентність державних службовців, включаючи володіння “знаннями нормами і правилами спілкування, володіння його технологією”, слугують розвитку їх комунікативного потенціалу.

Комунікативний потенціал державного службовця – це системна характеристика розвитку його комунікативних можливостей у процесі спілкування. На нашу думку, комунікативний потенціал має два компоненти: 1) *комунікативні властивості державного службовця*, які характеризують особливості розвитку його комунікативних потреб у процесі спілкування, форми його ставлення до реалізації відповідних способів спілкування; 2) *комунікативні здібності державних службовців*, які характеризують здатність реалізації комунікативної ініціативності у процесі спілкування, що вказує на їх комунікативну активність щодо реакції на стан партнерів, їх стимулювання до спілкування та реалізації власної індивідуальної програми спілкування.

З огляду на це, комунікативна компетентність державних службовців базується на їх *комунікативній культурі*, яка розкривається через відповідні параметри, до яких належать: творче мислення [15]; культура мовних дій [16]; культура спілкування та самоналаштування на спілкування та психоемоційну регуляцію поведінки людини [17]; культура жестів та пластика рухів [18]; культура сприйняття комунікативних дій партнера по спілкуванню [19]; культура емоцій [20]. Основою формування комунікативної культури державних службовців є розвиток досвіду державно-громадського спілкування, який, своєю чергою, базується на соціонормативних традиціях, знанні професійної мови, національної культури, синергії міжособистісного спілкування. Особливу увагу в цьому аспекті треба акцентувати на соціонормативних традиціях, які є своєрідним синтезом традиційних норм спілкування та способів формальної взаємодії державних службовців в умовах конкретної ситуації.

Аби між державними службовцям та громадськістю не відбулося комунікативного дисонансу, мають бути легітимізованими інтеріорізовані норми та цінності державно-громадської комунікації, враховуючи індивідуальні здібності державних службовців та їх вплив на розгортання відповідної комунікативної ситуації, яка враховує специфіку їх соціальних ролей (організатор комунікативного процесу, учасник комунікативного процесу) в ній. Тобто комунікативна культура як структурна складова комунікативної компетентності у такий спосіб, впливає на реалізацію відповідних державно-управлінських завдань, які впливають на динаміку відповідного комунікативного процесу взаємодії між державними службовцями та громадськістю. Для того, аби така динаміка містила позитивну синергію, державні службовці мають володіти потенціалом реалізації комунікативної ерудиції у відповідній ситуації державно-громадської взаємодії, щодо реалізації відповідних рішень та персоніфікованої відповідальності за їх результативність. Комунікативна культура формується в межах певного комунікативного простору, в межах якого унормованими є певні “коди

ситуативного спілкування” та “відчуття допустимих імпровізацій” щодо застосування відповідних засобів налагодження комунікативної взаємодії на двох рівнях: між держаними службовцями (в межах власної професійної групи) та між державними службовцями та громадськістю.

Комунікативна компетентність державних службовців має свою специфіку, на відміну від інших професійних груп, яка включає володіння комунікативними вміннями та навиками, які корелюються із запитами громадянського суспільства, відповідають його нормативам, звичаям та традиціям реалізації комунікативних засобів надання якісних державно-управлінських послуг. Це передбачає формування таких комунікативних здібностей, знань та вмінь, які синтезуються у відповідний перелік здатності державних службовців:

- прогнозування комунікативної ситуації, в межах якої здійснюється діяльність державно-управлінських інституцій;

- управління комунікативними процесами в межах відповідної державно-управлінської ситуації;

- реалізація інтегральних якостей (відповідність певним правилам та вимогам), забезпечення відкритості та прозорості діяльності державно-управлінських інституцій.

З огляду на це, комунікативна компетентність державних службовців базується на дотриманні певних правил та вимог, до яких належить:

- правило повідомлення інформації, якщо вона зрозуміла та підтверджена суб’єктом комунікування;

- правило постійної готовності до розуміння, яке слугує доланню семантичних, особистісних та професійних бар’єрів, які перешкоджають адекватному розумінню відповідних повідомлень [21];

- правило конкретності, яке вимагає уникати невизначеності та двозначності використання семантичних формул притаманних для вузькоспеціалізованого розуміння державно-управлінських проблем та інструментів їх вирішення;

- правило контролю за невербальними сигналами, що передбачає здійснення контролю не лише над мовою на змістом повідомлень, але й контроль за його формою подачі [22];

- правило “власної неправоти”, передбачає необхідність гіпотетичного припущення неправомірності точки зору, яка висловлюється суб’єктом мовлення;

- правило відкритості, що передбачає готовність суб’єкта мовлення до перегляду власної точки зору на основі з’ясування нових фактів та максимального врахування позиції опонента;

- правило активного та конструктивного слухання – слугує налагодженню конструктивної взаємодії між державним службовцем та громадянином у контексті реалізації відповідних соціальних функцій та досягненню взаєморозуміння між ними.

Висновки

Отже, здійснений нами аналіз особливостей розвитку комунікативної компетентності державних службовців дав змогу систематизувати основні дослідницькі аспекти до її ідентифікації, розкрити основні методологічні проблеми її розвитку у сфері державного управління на відміну від інших сфер суспільної діяльності, на підставі цього конкретизовано основні засоби комунікативної компетентності та наведено сучасні західноєвропейські методики та процедури, які забезпечують її синхронний розвиток

відповідно до реалізації комунікативних потреб суспільства у контексті отримання відповідних державно-управлінських послуг.

Список використаної літератури

1. Шапошников К. В. Контекстный подход в процессе формирования профессиональной компетентности [Текст] / К. В. Шапошников. — Йошкар-Ола : [б. и.], 2006. — С. 79.
2. What Teachers Should Know and Be Able to Do: The Five Core Propositions of the National Board [Electronic resource] / National Board offers National Board Certification. — Access mode : <http://www.nbpts.org/pdf/coreprops.pdf>.
3. Ibid.
4. Velde C. Crossing borders: an alternative conception of competence [Text] / C. Velde. — [S. p. : s. n.], 1997. — P. 22.
5. Введение в практическую и социальную психологию [Текст] / ред. Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская, О. В. Соловьёва. — М. : Смысл, 2016. — С. 137.
6. Там же. — С. 154.
7. Общение и оптимизация совместной деятельности [Текст] / под ред. Г. М. Андреевой. — М. : [б. и.], 2015. — С. 47.
8. Петровская Л. А. Компетентность в общении [Текст] / Л. А. Петровская. — М. : Изд-во МГУ, 2009. — С. 88.
9. Мелибурда Е. Л. Психологические возможности улучшения общения [Текст] / Е. Л. Мелибурда. — М. : Прогресс, 2015. — С. 211.
10. Там же. — С. 234.
11. Бодров В. А. Психология профессиональной пригодности [Текст] / В. А. Бодров. — М. : ПЕР СЭ, 2011. — С. 273.
12. Дружилов С. А. Становление профессионализма человека как реализация индивидуального ресурса профессионального развития [Текст] / С. А. Дружилов. — М. : Гуманитарные исследования в образовании, 2012. — 242 с.
13. Дружилов С. А. Критерии эффективности профессионалов в условиях совместной деятельности / С. А. Дружилов // Объединенный научный журнал [Текст]. — М. : ТЕЗАРУС, 2001. — № 22. — С. 44.
14. Ландшеер В. Концепция минимальной компетентности / В. Ландшеер // Перспективы: вопросы образования [Текст]. — 2011. — № 1 — С. 32.
15. Хейзинг Й. Homo ludens (человек играющий) [Текст] / Й. Хейзинг. — М. : Эксмо-Пресс, 2001. — 351 с.
16. Реан А. А. Психология адаптации личности [Текст] / А. А. Реан. — СПб. : Медицинская пресса, 2012. — 352 с.
17. Пугачев В. П. Руководство персоналом организации [Текст] / В. П. Пугачев. — М. : Аспект Пресс, 2010. — 358 с.
18. Маркова А. К. Психология профессионализма [Текст] / А. К. Маркова. — М. : Международный гуманитарный фонд “Знание”, 2006. — 312 с.
19. Климов Е. А. Пути в профессионализм (психологический анализ) [Текст] / Е. А. Климов. — М. : Московский психолого-социальный институт ; Флинта, 2013, — 320 с.
20. Зеер Э. Ф. Психология профессий [Текст] / Э. Ф. Зеер. — М. : Академический проект. Деловая книга, 2013. — 336 с.

21. Поваренков Ю. П. Психологическое содержание профессионального становления человека [Текст] / Ю. П. Поваренков. — М. : Изд-во УРАО, 2012. — 160 с.

22. Самоукина Н. В. Психология и педагогика профессиональной деятельности [Текст] / Н. В. Самоукина. — М. : Ассоциация авторов и издателей “ТАНДЕМ” ; ЭКМОС, 2009. — 355 с.

Стаття надійшла до редакції 27.03.2017

Схвалена до друку редколегією 10.04.2017

V. Bezruk

PECULIARITIES OF DEVELOPING COMMUNICATIVE COMPETENCE OF CIVIL SERVANTS

This article analyzes development peculiarities of communicative competence of civil servants, systematizes basic research aspects of its identification, and reveals methodological problems of its development in public administration in contrast to other areas of social activities. The article specifies means of communicative competence and presents modern Western European methodics and procedures which ensure its simultaneous development in accordance with the implementation of communication needs of society in the context of obtaining appropriate public management services.

Key words: competence, competences, competence approach, competency testing, strategic communications, effective communication, communication skills, communication abilities, communicative interaction, communication rules, professional development, civil service.