

УДК 351.378:355.58

О. П. Євсюков,

кандидат психологічних наук, доцент кафедри державної служби, менеджменту та навчання за міжнародними проектами, Інституту державного управління у сфері цивільного захисту

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ

O. Yevsyukov,

candidate of psychological sciences, associate professor of government, service, management and learning under international projects department, Institute of state administration in sphere of civil

COMMUNICATIVE COMPETENCE OF CIVIL SERVANT

Досліджено шляхи удосконалення комунікативної компетентності державних службовців та питання протидії конфлікту інтересів при виконанні службових обов'язків.

Комунікативні якості державного службовця особливо яскраво проявляються під час прийняття управлінських рішень у надзвичайних ситуаціях. Досвід свідчить про те, що керівник органу управління, який володіє не тільки необхідними професійними знаннями та досвідом роботи на посаді, але й високими комунікативними здібностями приймає доцільне рішення і значно ефективніше втілює його у життя. Тому, відповідність комунікативних якостей державного службовця посаді, яку він обіймає, повинна бути складовою кваліфікаційних вимог до посади. Важливу роль в реалізації комунікативних якостей державного службовця відіграє його вміння запобігати виникненню конфлікту інтересів та здатність усунення конфліктних ситуацій.

Ways of communicative competence improvement of civil servants and the problem of the conflict of interests counteraction while official duties are investigated. Communicative qualities of a civil servant are brightly introduced in administrative decision-making in case of emergencies. According to the experience the head of the authority with professional knowledge skills and rich practical experience as well as high communicative skills takes sufficient decision and is more effective in its implementation. Thus civil servant communicative qualities correspondence with the current position should be the part of the position qualifying requirements. The important role in communicative qualities implementation of a civil servant plays his ability to prevent conflict of interests and their elimination.

Ключові слова: комунікативність, компетентність, державний службовець, організація управління, надзвичайна ситуація, конфлікти, інтереси.

Key words: communicativeness, competence, civil servant, organization of management, emergency, conflicts, interests.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Сучасний державний службовець — це людина, що виконує свої професійні обов'язки в ринкових умовах, зважаючи на соціально-економічні та духовні зміни в суспільстві. Тому важливо, щоб він не лише розумів закономірності соціально-економічних процесів, міг працювати з інформацією, планувати та прогнозувати наслідки діяльності свого підрозділу, а й умів працювати з людьми. Практика свідчить, що результативність роботи будь-якої соціальної організації залежить від бажання людей працювати, їх взаємин у ході ділових контактів, вміння спілкуватися.

За останні роки масштабність надзвичайних ситуацій ставить проблему їх ліквідації в ряд найбільш актуальних і важливих завдань органів державного управління системи цивільного захисту держави.

Уряд приділяє значну увагу щодо формування високих вимог до державних службовців та системи кадрового добору до державної служби [1—3].

У той же час, практична діяльність органів управління і сил цивільного захисту та ефективність заходів

щодо протидії надзвичайним ситуаціям не завжди відповідають вимогам забезпечення необхідного рівня безпеки людини.

Однією із причин такого стану справ є недостатній рівень організації управління в надзвичайних ситуаціях, відсутність достатнього досвіду, необхідних знань та компетентнісних якостей у керівників всіх ланок управління системи цивільного захисту.

Тому наразі актуальним питанням є пошук шляхів удосконалення комунікативної компетентності державних службовців та протидії конфлікту інтересів.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ

У попередніх наукових дослідженнях розглядалися питання щодо удосконалення комунікативної компетентності державних службовців. Так, у [4] визначено типологію комунікативної компетентності особистості державного службовця як соціально-професійного феномена в рамках адміністративного дискурсу, у [5] розглянуто головні шляхи підвищення ділової комунікації державних службовців, доведено необхідність використання за-

рубіжного досвіду, зокрема американського, у [6] досліджено наукові підходи до класифікації видів компетентностей, виокремлено основні види компетентностей державних службовців, у [7] розглянуто поняття та сутність комунікативної культури, її специфіки у сфері публічного адміністрування. Але проблемам пошуку шляхів удосконалення комунікативної компетентності державних службовців єдиної державної системи цивільного захисту та протидії конфлікту інтересів приділено недостатньо уваги.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Під комунікативною компетентністю особистості ми розуміємо наявність необхідних психологічних знань, соціальних настановлень, умінь і досвіду у сфері міжособистісного та міжгрупового спілкування.

Головним компонентом комунікативної компетентності можна вважати ті комунікативні якості, які притаманні людині та характеризують її потребу в спілкуванні. Іншою складовою комунікативної компетентності є комунікативні здібності людини, тобто її вміння налагоджувати контакти і процес спілкування, здатність управляти цим процесом, вміння представити себе, уловлювати, правильно оцінювати свою реакцію і реакцію партнерів у ході спілкування та при змінах у ситуації. У цілому комунікативна компетентність проявляється як знання норм і правил спілкування, оволодіння його технологією, використання у повному обсязі комунікативного потенціалу [8, 9].

Під час спілкування можуть виникати специфічні комунікативні бар'єри. Найчастіше вони мають соціальний або психологічний характер. З одного боку, вони можуть виникати, якщо немає єдиного розуміння ситуації спілкування або через розбіжності більш глибокого плану, які існують між партнерами (соціальні, політичні, релігійні, професійні чинники, різне світобачення, світорозуміння тощо). З іншого боку, бар'єри комунікації можуть мати виражений психологічний характер унаслідок індивідуальних психологічних особливостей учасників спілкування або через особливого роду психологічні відносини, які склалися між учасниками спілкування.

Особливістю типу професії державного службовця є те, що при виконанні своїх службових обов'язків він перебуває у насиченому процесі спілкування, де кожен із суб'єктів має свої психологічні та соціальні особливості, свій характер, інтереси, настрої, потреби, темперамент тощо. Від державного службовця протягом одного робочого дня вимагається швидкий темп розумової діяльності, широкий діапазон уваги, постійна зосередженість, періодичне переключення з одного виду роботи на інший, контроль і спостереження за собою та партнером по спілкуванню. Він повинен мати не лише відповідну професійну підготовку, а й володіти такими комунікативними та організаторськими здібностями, які б забезпечували виконання службових обов'язків у межах своїх повноважень.

Вищезазначені комунікативні якості особливо проявляються під час прийняття управлінських рішень у надзвичайних ситуаціях, коли темпи розумової діяльності значно підвищуються. Досвід свідчить про те, що керівник органу управління, який володіє не тільки необхідними професійними знаннями та досвідом роботи на посаді, але й високими комунікативними здібностями приймає доцільне рішення і значно ефективніше втілює його у життя. Тому комунікативні якості стають частиною вимог до державного службовця, який претендує на відповідну посаду.

У той же час, загальні правила поведінки та вимоги до державного службовця, поряд із Законом України "Про державну службу", викладено також у наказі Головного управління державної служби України від 04.08.2010 № 214 "Про затвердження Загальних правил поведінки державного службовця".

У вищезазначених нормативно-правових актах викладено моральні засади функціонування державної служби. Зокрема зазначається, що державна служба України ґрунтується на принципах:

— служіння українському народу та українській державі;

— демократизму, гуманізму та соціальної справедливості, верховенства права, що забезпечує пріоритет прав і свобод людини та громадянина;

— професіоналізму, ініціативності, чесності, відданості справі;

— персональної відповідальності за виконання посадових повноважень і дотримання службової дисципліни;

— політичної неупередженості;

— відкритості, гласності та контрольованості.

Доведено, що важливу роль у комунікативних якостях державного службовця відіграють питання конфлікту інтересів та здатності посадовця його запобіганню і розв'язанню.

У законодавстві більшості економічно розвинутих країн велика увага приділяється цій проблемі. Питання конфлікту інтересів стало надзвичайно важливим і для України.

У процесі прийняття рішень чи вчинення адміністративних дій державним службовцем мають виключатися будь-які приватні інтереси. Відтак, виникла необхідність дослідити поняття і природу конфлікту інтересів та з'ясувати шляхи подолання конфлікту інтересів на державній службі.

Конфлікт інтересів — це ситуація, за якої особиста зацікавленість державного службовця може вплинути на об'єктивність виконання ним службових повноважень та функцій і за якої існує можливість виникнення протиріччя між особистою зацікавленістю публічного службовця і законними інтересами громадян, організацій, суспільства, держави, що може спричинити нанесення шкоди цим законним інтересам громадян, організацій, суспільства. Серед причин виникнення конфліктів інтересів виділяють [9, 10]:

— порушення проголошених у законодавстві основних принципів публічної служби, зокрема законності, професіоналізму, рівності громадян перед законом;

— недобросовісність виконання службових повноважень, порушення конституційного обов'язку забезпечення прав та свобод людини;

— порушення законодавчо встановлених для державного службовця обмежень і заборон, а саме: участі в управлінні комерційними організаціями, використання службового статусу для участі в передвиборній агітації, участь у страйках;

— неправомірне користування особою службовими і особистими правами, що пов'язане з отриманням незаконних переваг чи пільг.

Досліджено, що структура конфлікту інтересів включає:

— суб'єкт — державний службовець як носій публічно-владних повноважень;

— об'єкт конфлікту — сфера, в якій виникає конфлікт інтересів (сфера відносин, якій найчастіше завдає шкоди конфлікт інтересів);

— причини конфлікту — умови, які спричиняють конфлікт інтересів;

— предмет конфлікту — безпосередньо те, через що виник конфлікт інтересів у державного службовця;

— модель конфліктної ситуації — відображення предмету конфлікту у свідомості сторін конфлікту і їхнє ставлення до конфлікту інтересів;

— динаміка конфлікту — його розвиток та тривалість існування конфліктної ситуації, що негативно позначається на взаємовідносинах з громадянами та значно підриває авторитет органу влади в очах громадськості;

— результат конфлікту інтересів — рішення про усунення конфлікту або рішення про притягнення до відповідальності осіб, які діють в умовах конфлікту інтересів.

Доцільно передбачити наступні способи врегулювання конфлікту:

1) позбавлення приватного інтересу, з приводу якого виник конфлікт інтересів;

2) усунення державного службовця від прийняття рішення або вчинення дій в умовах конфлікту інтересів;

3) переведення публічного службовця на іншу посаду або його звільнення зі займаної посади;

4) прийняття рішення або вчинення дій в умовах конфлікту під зовнішнім контролем.

ВИСНОВКИ

Комунікативна компетентність особистості як сукупність необхідних психологічних знань, соціальних настановлень, умінь і досвіду у сфері міжособистісного та міжгрупового спілкування на даний час є найважливішою якістю державного службовця сфери цивільного захисту, а набуття навичок комунікативної компетентності — важлива складова професійної підготовки кадрів управління.

Наявність різних способів врегулювання конфлікту інтересів має відображати гнучкість у вирішенні цієї проблеми, що дасть можливість охопити різноманітні ситуації, які можуть виникати під час службової діяльності державного службовця сфери цивільного захисту, а його здатність до запобігання та розв'язання конфлікту інтересів також є необхідною складовою підготовки кадрів для органів управління єдиної державної системи цивільного захисту.

Вищезазначені питання повинні бути включені у навчальні програми вищих навчальних закладах системи освіти Державної служби України з надзвичайних ситуацій.

Література:

1. Закон України "Про державну службу" / Указ Президента України від 17 листопада 2011 року № 4050-VI.

2. Постанова Кабінету Міністрів України від 02.08.1996 р. N 912 " Про затвердження Типового положення про кадрову службу органу виконавчої влади".

3. Постанова Кабінету Міністрів України від 20.09.95 р. № 747 "Про затвердження Положення про роботу з кадрами в центральних і місцевих органах державної виконавчої влади".

4. Федорів Т.В. Комунікативна компетентність і параметри [Електронний ресурс] // Офіційний сайт. — Режим доступу до сайту: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/tpdu/2010-4/doc/4/05.pdf>

5. Яценко С.С. Шляхи підвищення комунікативної компетентності державних службовців [Електронний ресурс] // Офіційний сайт. — Режим доступу до сайту: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2009-2/doc/3/03.pdf>

6. Волик В. Компетентності державних службовців України: наукові підходи до класифікації [Електронний ресурс] // Офіційний сайт. — Режим доступу до сайту: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Dums/2012_3/12vvsnpk.pdf

7. Омельчук А.І. Комунікативна культура державного службовця: понятійно-категорійна сутність / Державне управління удосконалення та розвитку [Електронний ресурс] // Офіційний сайт. — Режим доступу до сайту: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=312>

8. Комунікації в менеджменті / Осовська Г.В., Копитова І.В. Практикум. — ЖІТІ. — 2002. — 568 с.

9. Менеджмент персоналу: навч. посіб. Вид. 2-ге, без змін / В.М. Данюк, В.М. Петюх, С.О. Цимбалюк та ін.; За заг. ред. В.М. Данюка, В.М. Петюха. — К.: КНЕУ, 2006. — 398 с.

10. Професійна етика публічної служби та запобігання конфлікту інтересів: навч. посіб. — К.: 2010. — 67 с.

References:

1. A law of Ukraine is "On government service" (2011), ["Zakon Ukrayini Proderzhavnu sluzhbu"], a decree of President of Ukraine is from November, 17.

2. Decision of Cabinet Ukraine from "About claim of Typical position about skilled service of organ of executive power", [Pro zatverdzhennya tipovogo Polozhennya pro kadrovu sluzhbu organu vikonavchoyi vlady], (Accessed 2 Aug 1996 N 912).

3. Decision of Cabinet Ukraine (1995), "About claim of Statute about work with shots in central and local executive public authorities", [Pro zatverdzhennya Polozhennya pro robotu z kadramy v tsentral'nykh i mistsevykh orhanakh derzhavnoyi vykonavchoyi vlady], (Accessed 20 September 1996 N 912).

4. Fedoriv, T. V. (2010), "The Communicative competence and parameters", Komunikatyvna kompetentnist' i parametry, [Online], available at: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/tpdu/2010-4/doc/4/05.pdf>

5. Yacenko, S.S. (2009), "Ways of increase of communicative competence of civil servants", Shlyakhy pidvyshchennya komunikatyvnoyi kompetentnosti derzhavnykh sluzhbovtziv, [Online], available at: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2009-2/doc/3/03.pdf>

6. Bullock, V. (2012), "To the competence of civil servants of Ukraine: the scientific going is near classification", Kompetentnosti derzhavnykh sluzhbovtziv Ukrayiny:naukovi pidkhody do klasyfikatsiyi, [Online], available at: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Dums/2012_3/12vvsnpk.pdf

7. Omel'chuk, A. (2009), "Communicative culture of civil servant: ponyatiyno kategoriyf essence", Komunikatyvna kul'tura derzhavnoho sluzhbovtzya: ponyatiyno katehoriyna sutnist', Derzhvne upravlinnya udoskonalennya ta rozvytok, [Online], available at: <http://www.dy.nayka.com.ua>

8. Osovskaya, G.V. and Kopitova, I.V. (2002), "Communications are in a management practical work", [Komunikatsiyi v menezhmenti. Praktykum], Zhytomyr Ivan Franko State University, Ukraine.

9. Danyuk, V.M., Petyuk V.M. and Cimbalyuk S.O. and other (2006), "Management of personnel: Navch. posib.", [Menedzhment personalu. Navchal'nyy posibnyk], 2 nd ed, Kievan national economic university, Kyiv, Ukraine.

10. "Professional ethics. Train aid" (2010), [Profesiynna etyka. Navchal'nyy posibnyk], Informatively resource Publications of center, Kyiv, Ukraine.

Стаття надійшла до редакції 24.11.2013 р.