

Корнуга Л.М.,
кандидат юридичних наук, доцент,
доцент кафедри адміністративного і фінансового права
Національний університет «Одеська юридична академія»

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ В ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

COMMUNICATIVE COMPETENCE IN THE ACTIVITIES OF CIVIL SERVANTS

Статтю присвячено дослідженню питань, пов'язаних із комунікативною компетентністю в діяльності державних службовців. Проаналізовано наукові та теоретичні підходи до визначення понять «компетентність» та її видів.

Відмічено, що при характеристиці комунікативної компетентності державного службовця слід враховувати, що мовні знання та навички державного службовця набувають значення як інструментарій із налагодження комунікації, а не власне як знання мови, лексики, граматики, фонетики і фонології, орфографії, орфоєпії, пунктуації.

Виокремлено сутнісно-змістові ознаки комунікативної компетентності, до яких віднесено: 1) є сукупністю знань державного службовця про норми і правила ведення комунікації; 2) є здатністю державного службовця застосувати у спілкуванні із колегами, представниками інших державних органів або органів місцевого самоврядування, юридичними особами та фізичними особами способи взаємодії, навички роботи у групі, володіння різними ролями (зокрема, керівника, підлеглого), делегування повноважень; 3) є сукупністю знань та навичок державного службовця проявляти комунікацію через: а) складення документів; внутрішньовідомчих документів; б) підготовку аналітичних оглядів, довідок, висновків на основі аналізу та реферування текстів документів або опрацювання інших даних; в) монологічне та діалогічне (полілогічне) мовлення державного службовця, що має фахове спрямування; г) організацію офіційних заходів, адміністративне спілкування тощо; ґ) моделювання комунікативної поведінки державного службовця в залежності від робочої ситуації; д) обрання та застосування державним службовцем різних комунікативних стратегій для досягнення позитивного результату.

Запропоновано комунікативна компетентність в державній службі розглядати як окрему характеристику особи, яка є базисною при визначенні професійної компетентності державного службовця.

Розкрито зміст правової категорії «комунікація», виокремлено основні види, форми та техніки. Відмічено, що характер комунікаційної системи може різнитись залежно від структури державного органу, відомчого підпорядкування, управлінської системи та інших чинників.

Ключові слова: компетентність, державний службовець, комунікативна компетентність, ораторське мистецтво, комунікація, види, форми, доповідь, звіт, промова, дискусія, мовна компетентність, взаємодія.

The article is devoted to the study of issues related to communicative competence in the activities of civil servants. Scientific and theoretical approaches to defining the concepts of "competence" and its types are analyzed.

It is noted that when characterizing the communicative competence of a civil servant, it should be taken into account that the language knowledge and skills of a civil servant become important as a toolkit for establishing communication, and not actually as knowledge of language, vocabulary, grammar, phonetics and phonology, spelling, orthography, and punctuation.

Essential and substantive signs of communicative competence are distinguished, which include: 1) is a set of knowledge of a civil servant about the norms and rules of communication; 2) is the ability of a civil servant to apply methods of interaction, skills of working in a group, ownership of various roles (in particular, manager, subordinate), delegation of powers in communication with colleagues, representatives of other state bodies or local self-government bodies, legal entities and individuals); 3) is a set of knowledge and skills of a civil servant to demonstrate communication through: a) drawing up documents; internal departmental documents; b) preparation of analytical reviews, references, conclusions based on the analysis and abstracting of the texts of documents or the processing of other data; c) monologic and dialogic (polylogic) speech of a civil servant with a professional direction; d) organization of official events, administrative communication, etc.); e) modeling the communicative behavior of a civil servant depending on the work situation; e) the selection and application by a civil servant of various communication strategies to achieve a positive result.

It is proposed to consider communicative competence in the civil service as a separate characteristic of a person, which is basic in determining the professional competence of a civil servant.

The content of the legal category "communication" is revealed, the main types, forms and techniques are distinguished. It is noted that the nature of the communication system may vary depending on the structure of the state body, departmental subordination, management system and other factors.

Key words: competence, civil servant, communicative competence, oratory, communication, types, forms, report, report, speech, discussion, language competence, interaction.

Постановка проблеми. Компетентність є однією із ключових складових в професійній діяльності державних службовців, яка впливає в кінцевому на результаті та показники роботи. З огляду на постійні реорганізаційні процеси та реформи, які відбуваються у державній службі та множинність нормативно-правових актів, євроінтеграційні процеси, впровадження в Україні воєнного стану, постає необхідність детального аналізу видів компетентцій, які можуть бути базисними для професійної компетентності державного службовця та наділених комунікативним функціональним призначенням.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичним підґрунтям для подальших напрацювань слугують дослідження окремих аспектів компетентності державних службовців, якими займалися такі вчені, як: О. Андрійко, А. Беніш, І. Бех, Ю. Битяк, О. Бутенко, К. Ващенко, В. Венедіктов, І. Голосніченко, С. Дубенко, М. Канавець, В. Колпаков, В. Купрій, С. Ківалов, В. Коваленко,

Т. Коломощ, М. Коновалова, В. Малиновський, Л. Нечанюк, Н. Нижник, Ю. Старілов, С. Стеценко, О. Субіна, Н. Телеш, В. Тимошук, І. Чеботарьова, О. Фрицький, М. Шульга й інші.

У більшості випадків наявні наукові дослідження стосувались аналізу «компетентності», «комунікативної компетентності», «мовної компетентності» як окремих загальних категорій, притаманних будь-якій сфері діяльності. З огляду на це, питання ролі комунікативної компетентності в діяльності державних службовців залишається малодослідженим та зумовлює актуальність обраної теми.

Мета статті. Метою статті є дослідження наукових та теоретичних підходів до визначення ролі комунікативної компетентності в діяльності державних службовців.

Виклад основного матеріалу. Аналізуючи наявні підходи щодо визначення терміну «компетентність» слід сказати, що він може мати різне змістовне наповнення в залежності від галузевого спрямування у застосуванні.

Так, компетентність розглядається як: – здатність застосовувати знання та навички для провадження діяльності [1]; – здатність особи успішно соціалізуватися, навчатися, провадити професійну діяльність, яка виникає на основі динамічної комбінації знань, умінь, навичок, способів мислення, поглядів, цінностей, інших особистих якостей [2]; – набута у процесі навчання інтегрована здатність особистості, яка складається із знань, досвіду, цінностей і ставлення, що можуть цілісно реалізовуватися на практиці [3]; – це результат навчання на певному рівні вищої освіти військового фахівця, інтегральний показник якості його підготовки, що характеризується ступенем здатності (готовності) до застосування сформованих знань, умінь, навичок, способів мислення, професійних, світоглядних і громадянських якостей, морально-етичних цінностей, постійного самовдосконалення при виконанні ним службових функцій у звичайних та екстремальних умовах на посаді за призначенням [4]; – динамічна комбінація знань, умінь, навичок, способів мислення, поглядів, цінностей, інших особистих якостей, що визначає здатність особи успішно соціалізуватися, провадити професійну та/або подальшу навчальну діяльність [5].

Виокремлюють такі види компетентності: громадянська, ключова, комунікативна, міжпредметна, естетична, предметна, соціальна, інтегральна, мовна, професійна, адміністративна та ін.

В даному дослідженні більш детально зупинимось на характеристиці сутнісно-змістових ознак комунікативної та інтегральної компетентностей, їх ролі в діяльності державних службовців.

Термін «*комунікативна компетентність*» (від лат. «communico» – роблю загальним, зв'язую, спілкуюся і «competens» («competentis») – здатний) означає сукупність знань про норми і правила ведення природної комунікації – діалогу, суперечки, переговорів і та ін [6].

За іншим підходом, комунікативна компетентність розглядається як здатність особистості застосувати у конкретному спілкуванні знання мови, способи взаємодії з навколишніми і віддаленими людьми та подіями, навички роботи у групі, володіння різними соціальними ролями [7].

В сучасних дослідженнях комунікативної компетентності існує два підходи: теоретичний і практичний. У рамках теоретичного підходу дослідники розглядають поняття комунікативної компетентності, розробляють теоретичні концепції та моделі комунікативної компетентності, визначають її місце та роль в ефективному спілкуванні та взаємодії. Автори розглядають комунікативну компетентність як: а) окрему характеристику особи; б) як частину ширшого поняття; в) як частину інших видів компетентцій; г) одночасно як індивідуальну якість і певний стан свідомості групи людей.

Представники практичного підходу акцентують свою увагу на процесі розвитку і вдосконалення комунікативної компетентності: розробляють методи розвитку комунікативних умінь реалізують програми підвищення комунікативної компетентності, пропонують практичні рекомендації для ефективного спілкування [8, с. 209-210].

Визначення терміну «комунікативна компетентність» було закріплено й на нормативному рівні в підзаконних нормативно-правових актах у сфері державної служби. Зокрема йдеться про Постанову Кабінету Міністрів України «Про організацію проведення атестації осіб, які претендують на вступ на державну службу, щодо вільного володіння державною мовою» від 26.04.2017 р. № 301, яка вже втратила чинність. Так, під комунікативною компетентністю розумілось здатність особи застосовувати знання мови в різних ситуаціях спілкування.

Комунікативна компетентність державного службовця передбачала, володіння такими навичками як: 1) створення текстів різних жанрів усного і писемного мов-

лення (у тому числі офіційно-ділового стилю); 2) аналіз та реферування текстів різних жанрів, підготовка аналітичних оглядів, довідок, висновків на основі опрацьованих текстів; 3) опрацювання текстів документів відповідно до службової потреби; монологічне та діалогічне (полілогічне) мовлення фахового спрямування (доповідь, звіт, промова, дискусія); 4) дотримання норм української літературної мови в офіційному спілкуванні (організація офіційних заходів, корпоративне та адміністративне спілкування тощо); 5) спілкування українською мовою на засадах соціальної та міжособистісної етики, моделювання комунікативної поведінки відповідно до ситуації у роботі з конфліктними групами (правопорушниками, особами з особливими потребами тощо); 6) обрання та застосування різних комунікативних стратегій для досягнення позитивного результату.

Водночас вказувалось на обов'язку державного службовця володіти комунікативною компетентністю, яка ґрунтується на знанні структури, норм і функцій української мови у сфері ділового спілкування, а також особливостей мовного оформлення його основних жанрів, що покликано надати змогу посадовій особі ефективно виконувати свої службові обов'язки [4].

Аналізуючи нормативне визначення комунікативної компетентності слід звернути увагу, що багато положень, якими охарактеризовано цей вид компетентності стосуються знань структури, норм і функцій української мови у сфері ділового спілкування державного спілкування. В той час, як ці характеристики більше притаманні мовній компетентності, яка розглядається як знання мови, її норм, правил та закономірностей функціонування в різних сферах суспільної діяльності.

Державний службовець повинен володіти мовною компетентністю, яка передбачає розуміння структури мови, знання особливостей її словникового складу та граматичної будови, правил написання слів та їх використання в різних функціональних стилях, зокрема в офіційно-діловому. Мовна компетентність державного службовця включає знання про функціонування і системну організацію української мови на рівнях лексики, граматики, фонетики і фонології, орфографії, орфоєпії, пунктуації [4].

Тож при характеристиці комунікативної компетентності державного службовця слід враховувати, що мовні знання та навички державного службовця набувають значення як інструментарій із налагодження комунікації, а не власне як знання мови, лексики, граматики, фонетики і фонології, орфографії, орфоєпії, пунктуації.

Термін «комунікація» розглядається як – це процес передачі та отримання інформації між співрозмовниками з метою взаєморозуміння та взаємодії, який включає не тільки передачу слів, але й мову тіла, жести, тон голосу та інші невербальні сигнали. Комунікація є важливою складовою міжособистісних стосунків, а також успішної роботи в групах та командах [9].

Для кращого розуміння комунікативної компетентності в державній службі проаналізуємо основні підходи до градації комунікації. Так: 1) залежно від характеру і вияву комунікація може бути: а) інформаційною (передбачає передачу інформації аудиторії, одній особі або групі осіб, інформування про якісь події (виступ на радіо); б) експресивною (характеризується експресією, силою вияву почуттів, переживань); в) переконуючою (характеризується прагненням однієї особи вплинути на інших); г) соціально-ритуальною (характеризується через використання норм і звичаїв соціально-культурної поведінки (процедура знайомств, звичаї гостинності); г) паралінгвістичною (передбачає спілкування за допомогою міміки, виразу очей і рота, а також поз і рухів) [10]; 2) залежно від форми вираження: а) усна комунікація; б) письмова комунікація; в) візуальна комунікація; г) вербальна комунікація, г) невербальна комунікація; 3) залежно від цільової

спрямованості: а) інструктуюча комунікація; б) мотивуюча комунікація; в) інформуюча комунікація; 4) залежно від досягнення цілей: а) висхідна комунікація (здійснюється у формі звітів, пропозицій і пояснювальних записок, основною метою яких є інформування вищих органів про справи на місяць); б) низхідна комунікація (інформують підлеглих про стратегічні плани діяльності організації); в) горизонтальна комунікація (здійснюється через обмін інформацією між різними структурними підрозділами для досягнення координації і узгодження діяльності) [9]; 5) залежно від аудиторії: а) групова комунікація; б) масова комунікація; в) міжкультурна комунікація.

Види комунікацій можуть різнитись в залежності від сфери застосування. Також в комунікації вирізняють техніки та форми. Серед комунікативних технік є: активне слухання, техніки відвертості та чесності, емпатія та співпереживання, використання ефективних запитань та відповідей.

Основними формами комунікацій державного органу можуть бути: 1) комунікація із зовнішнім середовищем; 2) міжрівнева комунікація; 3) комунікація між різними підрозділами (відділами); 4) комунікація між керівником та підлеглими; 5) особиста комунікація [9]. Характер комунікаційної системи може різнитись залежно від структури державного органу, відомчого підпорядкування, управлінської системи та інших чинників.

Висновки. Таким чином, говорячи про комунікативну компетенцію в державній службі, є можливим виокремлення таких сутнісно-змістових ознак, що найбільш характеризують її відмінності від інших видів: 1) є сукупністю знань державного службовця про норми і правила ведення комунікації (зокрема, діалогу, суперечки, переговорів, медіації); 2) є здатністю державного службовця застосувати у спілкуванні із колегами, представниками інших державних органів або органів місцевого самоврядування, юридичними особами та фізичними особами способи взаємодії, навички роботи у групі, володіння різними ролями

(зокрема, керівника, підлеглого), делегування повноважень); 3) є сукупністю знань та навиків державного службовця проявляти комунікацію через: а) складення документів (наприклад, написання листів офіційно-ділового стилю (зокрема, звернень, пропозицій); внутрішньовідомчих документів (наприклад, доповідних, службових записок); б) підготовку аналітичних оглядів, довідок, висновків на основі аналізу та реферування текстів документів або опрацювання інших даних (зокрема, отриманих із державних реєстрів, інформаційних систем); в) монологічне та діалогічне (полілогічне) мовлення державного службовця, що має фахове спрямування (зокрема, підготовка доповіді, звіту, промови, участь у дискусії); г) організацію офіційних заходів, адміністративне спілкування тощо); г) моделювання комунікативної поведінки державного службовця в залежності від робочої ситуації (наприклад, у роботі із конфліктними групами (зокрема, правопорушниками), особами з особливими потребами тощо); д) обрання та застосування державним службовцем різних комунікативних стратегій для досягнення позитивного результату.

Беручи за основу теоретичний підхід, комунікативну компетентність в державній службі можна розглядати як окрему характеристику особи, яка є базисною при визначенні професійної компетентності державного службовця.

З огляду на малодослідженість комунікативної компетентності в державній службі слід розробити модель комунікативної компетентності, визначивши її місце та роль в ефективному спілкуванні та взаємодії при проходженні особами державної служби. Важливим є також приділення уваги питанням підвищення кваліфікації державних службовців через організацію тренінгів та інших заходів, темами яких є: оволодіння навиками комунікації, конфліктології, ораторського мистецтва, публічних виступів (в тому числі інтерв'ю, виступи перед ЗМІ), лідерських якостей, профайлінгу, уміння поведінки у стресових та інших нештатних ситуаціях.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ:

1. Імплементційний Регламент Комісії (ЄС) про верифікацію даних і акредитацію верифікаторів згідно з Директивою Європейського Парламенту і Ради 2003/87/ЄС: Міжнародний документ від 19.12.2018 р. № 2018/2067. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_024-18/ed20181219#n54.
2. Про вищу освіту: Закон України від 01.07.2014 р. № 1556-VII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18/ed20231227#Text>
3. Про затвердження складових галузевих стандартів вищої освіти з напрямку 0504 «Туризм»: Наказ МОН України від 14.06.2004 р. № 476. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0863-04/ed20040720/find?text=%CA%EE%EC%EF%E5%F2%E5%ED%F2%ED%B3%F1%F2%FC#Text>.
4. Про організацію проведення атестації осіб, які претендують на вступ на державну службу, щодо вільного володіння державною мовою: Постанова Кабінету Міністрів України від 26.04.2017 р. № 301 (втрата чинності). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/301-2017-п/ed20191203#Text>.
5. Про затвердження Національної рамки кваліфікацій: Постанова Кабінету Міністрів України від 23.11.2011 р. № 1341. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1341-2011-п/ed20200702#Text>.
6. Бех І. Д. Особистісно-зорієнтоване виховання: навч.-метод. посіб. Київ. : ІЗМН, 1998. 204 с.
7. Про затвердження Державного стандарту початкової загальної освіти: Постанова Кабінету Міністрів України від 20.04.2011 р. № 462 (втрата чинності). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/462-2011-п/ed20210901#Text>.
8. Чеботарьова І. О. Комунікативна компетентність: теоретичний аспект. Scientific Notes of the Pedagogical Department, 205-215. URL: <https://periodicals.karazin.ua/pedagogy/article/view/1917/1612>
9. Види комунікацій. Простір психологів. URL: <https://psychology.space/psypedia-post/vydy-komunikaczij/>
10. Нечанюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Види комунікацій та їх структурних схем. URL: https://tourlib.net/books_ukr/nechauk121.htm#google_vignette