Лариса БЕЗЗУБКО
доктор наук з державного управління, професор
професор кафедри економіки і менеджменту
ДонНАБА (м. Краматорськ)
Наталія ЄГОРСЬКА
слухач магістратури державного управління
ННІ післядипломної освіти ДонНТУ (м. Покровськ)

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНЦІЯ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ В УМОВАХ ІНФОРМАТИЗАЦІЇ

Комунікативна складова діяльності державних службовців є важливим елементом формування довіри та партнерських відносин між владою і громадою. Тому вироблення нових форм і методів державного управління, зокрема розвиток комунікативної культури державних службовців, є нагальною потребою у демократичному суспільстві.

Аналіз наукової літератури показує наявність наукового інтересу до дослідження питань комунікативної компетенції державних службовців у таких вчених як Л. Пашко, М. Тулугоєва, О. Слюсаренко, В.Сороко, О. Марценюк, Н. Демедишина, Г. Кушнірова та ін. Як зазначає Л. Петровська, розвинене спілкування має тісно пов'язані грані: спілкування на суб'єкт-об'єктній і на суб'єкт-суб'єктній основі. Дослідниця виділяє репродуктивну і продуктивну сторони спілкування. До характеристик компетентного спілкування належить рівень зовнішній, поведінковий, операційно-технічний і рівень внутрішній, глибинний, який торкається особистісно-смислових утворень, а також комунікативні знання, уміння і досвід [1]. Н. Демедишина стверджує, що ефективність праці державного службовця залежить від комунікативного ресурсу. Саме комунікативна компетентність передбачає здатність володіти комплексом комунікативних знань, умінь і навичок та вправно застосовувати їх для забезпечення ефективності усної та писемної комунікативної діяльності з метою досягнення результативності державної служби [2, с. 77]. У такий спосіб комунікативна компетентність сприяє професійному вдосконаленню, підвищує рівень поваги до державних службовців, ефективність, оперативність і продуктивність роботи, впливає на результат управлінських рішень і є невід'ємною складовою процесу досягнення мети.

Невід'ємною складовою стратегічних перетворень, започаткованих в Україні, є наближення державної служби до європейських принципів, які висуваються до країн – кандидатів на вступ до ЄС, а також принципів «належного врядування», які закріплені рішеннями Ради Європи [3].

Сучасний державний службовець – це людина, яка виконує свої професійні обов'язки в ринкових умовах, зважаючи на соціально-економічні та духовні зміни в суспільстві. Тому важливими є не лише розуміння закономірностей соціально-економічних процесів, а й робота з інформацією, планування та прогнозування діяльності свого підрозділу, уміння працювати з людьми. Практика свідчить, що результативність роботи будь-якої соціальної

організації на 80% залежить від бажання людей працювати, їх взаємин під час ділових контактів, уміння спілкуватися. Розуміння ролі і знання механізмів спілкування сприяло виникненню менеджменту як функції з керівництва людьми і галузі людського знання, що допомагає здійснити цю функцію [4, с. 5 – 6].

Ділове спілкування є одним із головних елементів управлінської культури, що сприяє ефективній реалізації поставлених завдань. Це пояснюється тим, що рівень успішності діяльності кожного окремого колективу державних службовців безпосередньо залежить від становлення та розвитку системи спілкування між ними [5, с. 195]. Тобто, чим розвиненіші комунікативні вміння та навички у державних службовців, тим вища їх виконавська майстерність. Насамперед це стосується керівників вищої ланки. Для них уміння реалізувати комунікативний задум безпосередньо у спілкуванні, а також застосувати комунікативно-виконавську техніку щодо продукування та реалізації усних і письмових текстів державного управління є необхідною умовою для подальшого кар’єрного зростання.

На цей час в Україні склалися умови для якісних змін у сфері інформатизації. Державні органи майже у повному обсязі забезпечені обчислювальною технікою і базовим програмним забезпеченням, вжиті заходи до створення телекомунікаційної інфраструктури для забезпечення діяльності державних органів, зокрема для підключення до Інтернету всіх центральних органів виконавчої влади та переважної більшості їх територіальних органів.

Також впроваджена значна кількість комплексних інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних систем, у тому числі систем відомчого електронного документообігу, автоматизації типової діяльності (кадровий та бухгалтерський облік, інші облікові функції) та систем підтримки прийняття управлінських рішень, у переважної більшості державних службовців сформовані базові навички використання інформаційних технологій.

Формування підходів до створення, впровадження та функціонування системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів, що забезпечує передачу необхідних даних за запитами в автоматичному режимі, оновлення первинних даних у разі їх зміни, пошук та узагальнення необхідної інформації під час взаємодії державних органів, систематизування державних електронних інформаційних ресурсів, поліпшення умови взаємодії електронних інформаційних систем та баз даних державних органів, підвищення її якості, забезпечення доступності державних електронних інформаційних ресурсів, створення сприятливих умов для формування єдиного інформаційного простору державних органів, забезпечення прозорості, відкритості та ефективності діяльності державних органів, прискорення впровадження електронного урядування саме це потрібно для більш результативної роботи державних службовців [6].

На сьогодні питання підвищення рівня комунікативної компетентності управлінців залишається неопрацьованим повною мірою. Потребують розробки

практичні напрями розвитку та вдосконалення культури ділової комунікації державних службовців, зокрема система професійного навчання державних службовців. Такі системи мають ґрунтуватися на сучасних технологіях управлінського впливу та методах щодо практичного застосування прийомів ефективного спілкування. Відповідно до сучасних викликів і тенденцій необхідно розробити тренінги для формування навичок створювати та аналізувати стратегії і тактики пропаганди, виборчих компаній, використовувати комунікаційні технології для подолання кризових ситуацій, а також у міжнародному та інтеркультурному спілкуванні.

Розвиток інформаційного суспільства в Україні передбачає цілеспрямовану узгоджену діяльність всіх органів державної влади та органів місцевого самоврядування. формування та реалізацію державної політики розбудови інформаційного суспільства як невід'ємну складову державної політики сталого розвитку України.

Підвищення ефективності функціонування державної служби в Україні та її адаптація до стандартів Європейського Союзу актуалізує необхідність удосконалення системи професійного навчання державних службовців. Однією з умов досягнення світових стандартів професіоналізації державної служби є зміна професійного навчання державних службовців від суб'єкт-об'єктної до суб'єкт-суб'єктної моделі. На сьогодні, щоб вирішити актуальні проблеми адаптації державної служби, треба звернути увагу на формування нової системи комунікацій і інформаційної культури праці державних службовців. Необхідно забезпечити організацію навчання державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, зокрема керівників та працівників служб персоналу з питань впровадження інформаційних технологій у сфері державної служби та служби в органах місцевого самоврядування, розробити методичні рекомендації для служб персоналу державних органів, органів місцевого самоврядування щодо організації самоосвіти державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування в галузі інформатизації, відповідні навчальні модулі з використанням інтерактивних технологій. Йдеться не про копіювання зарубіжних технологій, а про адаптацію інноваційного досвіду до вітчизняних умов з метою підвищення результативності діяльності органів державної влади та їх апаратів у цілому і кожного державного службовця зокрема, формування інформаційної корпоративної культури державної служби, прискорення процесу адаптації інституту державної служби до стандартів Європейського Союзу.

Для успішного досягнення конкретної мети, встановлення міжособистісних ділових контактів у сучасних умовах динамічних змін і кризових ситуаціях надзвичайно важливим є рівень інформаційної комунікативної компетентності державних службовців. Упровадження системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів сприятиме забезпеченню ефективного використання інформації, що належить державі, для виконання завдань державного управління та реалізації права громадян на інформацію. Упровадження електронного урядування в Україні є

складовою розвитку електронної демократії задля досягнення європейських стандартів якості електронних адміністративних послуг, відкритості та прозорості влади для громадян, представників бізнесу та громадських організацій, переходу до нового типу держави, та задоволення потреб громадян.

Список використаних джерел

1. Петровская Л.А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренінг / Л.А. Петровская. – М.: Изд-во МТУ, 1989. – 216 с.

2. Демидишина Н. Удосконалення комунікативної компетентності як умова професіоналізму державного службовця/ Н. Демедишина// Вісн. НАДУ, 2007.- № 4.-С. 74-79.

3. Про схвалення Стратегії реформування державної служби та служби в органах місцевого самоврядування в Україні на період до 2017 року та затвердження плану заходів щодо її реалізації: розпорядження Кабінету Міністрів України від 18 березня 2015 р. № 227-р.

4. Мескон М. Х. Основы менеджмента : пер. с англ. / М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М. : Дело, 1992. – 702 с. 5

5. Ділове спілкування у сфері державного управління /Н.Р. Нижник, Л.А. Пашко, В.М. Олуйко, С.А. Кінзерський. - Хмельницький: Вид-во ХУУП 2005.- 195 с.

6. Про схвалення Концепції створення та функціонування інформаційної системи електронної взаємодії державних електронних інформаційних ресурсів: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 5 вересня 2012 року № 634-р.