

ФОРМИРОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ КАК ЭЛЕМЕНТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ¹

Тудейко Е.В., научный сотрудник лаборатории исследований государственного управления НИИ теории и практики государственного управления Академии управления при Президенте Республики Беларусь, магистр управления.

Tuleika K.V., researcher of laboratory Public Administration Studies Theory and Practice of Public Administration Research Institute Academy of Public Administration under the aegis of the President of the Republic of Belarus, Master of Management

Босько О.В., методист факультета повышения квалификации и переподготовки Института информационных технологий УО «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники», канд. филол. наук.

Bosko O.V., methodist of the Faculty training and retraining of the Institute of Information Technologies Belarusian State University of Informatics and Radioelectronics, Candidate of Philology

АННОТАЦИЯ

Рассматриваются изменения, происходящие в коммуникативной деятельности государственных служащих в условиях цифровизации государственного управления и общества в целом. Анализируются современное наполнение и различные подходы к определению сущности и структуры понятия коммуникативная компетенция. Изучается воздействие на процесс коммуникативного взаимодействия между человеком и государством изменений в политической и социально-экономической сферах, обусловленных развитием информационных технологий. Предлагается авторская структура коммуникативной компетенции, компонентный состав которой сформирован на основании проведенного в ходе исследования обобщения основных характеристик коммуникативной компетенции. Обозначаются основные направления развития коммуникативной компетенции, являющейся в современных условиях неотъемлемой частью специальных профессиональных компетенций государственного служащего. Обосновывается необходимость непрерывного развития коммуникативных навыков государственных служащих в целях повышения эффективности и результативности их профессиональной деятельности в условиях цифровой трансформации.

SUMMARY

In the article are considered changes in the communicative activity of public servants in the context of digitalization of public administration and society as a whole. The modern content and various approaches to determining the essence and structure of the concept of communicative competence are analyzed. Authors study the impact on the process of communicative interaction between a person and the state of changes in the political and socio-economic spheres, due to the development of information technology. An authorial structure of communicative competence is proposed, the component structure of which is formed on the basis of a generalization of the main characteristics of communicative competence carried out during the study. The main directions of the development of communicative competence, which in modern conditions is an integral part of the special professional competencies of a public servant, are indicated. The necessity of the continuous development of the communication skills of civil servants is substantiated in order to increase the efficiency and effectiveness of their professional activities in the context of digital transformation.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

Коммуникативная компетенция, государственные служащие, профессиональная деятельность, цифровая трансформация, коммуникативное образование, самообразование.

KEYWORDS

Communicative competence, civil servants, professional activities, digital transformation, communicative education, self-education.

¹ Результаты исследования получены при поддержке Белорусского республиканского фонда фундаментальных исследований в рамках выполнения научно-исследовательской работы «Разработать модель коммуникативной деятельности государственных служащих в контексте цифровой трансформации» (договор № Г19-093 от 2 мая 2019 года).

Введение. Современные социально-экономические условия предъявляют высокие требования к профессиональному развитию государственных служащих. Необходимость быть профессионально мобильными и социально адаптивными требует умения выступать публично, владения технологиями общения, наличия способности адекватно ситуации взаимодействия находить средства и способы выражения мысли, достигать цели коммуникации. Недостаточный уровень коммуникативной компетенции работника негативно сказывается на его профессиональной деятельности.

При этом смысловое наполнение термина «коммуникативная компетенция», несмотря на его частое применение, оказалось в значительной степени размытым. Выработка четкого определения сопряжена с объективными сложностями и затруднена в силу специфичности и многоаспектности самого понятия коммуникативность. Нечеткость границ термина привела к тому, что в качестве синонимов используется целый ряд терминов: коммуникативные умения, речевая компетентность, коммуникативная грамотность, социолингвистическая компетентность, вербальная коммуникативная компетентность, коммуникативные способности и др. [1].

Целью данной работы является конкретизация в рамках проводимого исследования понятия «коммуникативная компетенция» применительно к деятельности государственных служащих, а также определение основных направлений развития коммуникативной компетенции государственных служащих. Для достижения поставленной цели авторами проводится изучение применяемых в научных исследованиях подходов к определению сущности и структуры понятия «коммуникативная компетенция», анализ структуры коммуникативной компетенции государственных служащих и обобщение ключевых характеристик, определяются пути и способы повышения уровня подготовки государственных служащих в сфере коммуникативной деятельности.

Основная часть. Современный контекст применения понятия коммуникативная компетенция предполагает наличие знаний различных средств коммуникации и умений эффективно пользоваться ими как при непосредственных контактах, так и при опосредованном взаимодействии, в том числе с использованием онлайн-коммуникаций, способности осуществлять речевую деятельность в соответствии с целями и ситуацией, устное и письменное общение в рамках определенной сферы деятельности, владение ораторским искусством, навыками активного слушания, умение соблюдать этику и этикет общения, наличие навыков работы в команде и налаживания взаимодействия с руководством, подчиненными, коллегами, посетителями, владение новыми техническими средствами коммуникации, навыки и умения адекватного использования иностранного языка в конкретной ситуации общения и др. Как мы видим, трактовка очень широкая и недостаточно конкретная.

Анализ предлагаемых в научных трудах различных исследователей дефиниций термина «коммуникативная компетенция» был проведен М.В. Стуриковой [2], которая привела в своей работе некоторые из предложенных учеными определений: «способность и реальная готовность к общению адекватно целям, сферам и ситуациям общения, готовность к речевому взаимодействию и взаимопониманию»; «комплекс коммуникативных умений, основанных на синтезе лингвистических, культурологических, психологических и социальных знаний»; «знание языка и умение использовать языковые средства в реальных ситуациях профессионального общения»; «умение вступать в коммуникацию с целью быть понятым, а также владение умениями общения»; тактика «решения средствами языка задач общения»; «способность средствами изучаемого языка осуществлять речевую деятельность в соответствии с целями, задачами, ситуацией общения в рамках определенной сферы деятельности. В основе коммуникативной компетенции лежит комплекс умений, которые позволяют коммуниканту участвовать в речевом общении»; «способность человека к общению в одном или всех видах речевой деятельности, которая представляет собой приобретенное в процессе естественной коммуникации или специально организованного обучения»; сумма «языковых навыков и знаний говорящего – слушающего об использовании языка в изменяющихся ситуациях в условиях речи»; «знания говорящего об уместном и эффективном его (языка) использовании в различных социальных и стилистических контекстах»; «знания, умения, навыки, необходимые для понимания чужих и порождения своих программ речевого поведения» и др. [2, с. 27–31].

Проведенный анализ термина «коммуникативная компетенция» позволяет выделить основные подходы к его значению, которые сводятся к тому, что коммуникативная компетенция рассматривается как знание, которым человек должен овладеть, и как умение, которое он должен научиться использовать в конкретной ситуации.

В настоящем исследовании под коммуникативной компетенцией понимается способность применять в работе с информацией профессиональные знания, навыки и умения, обеспечивающие при этом эффективное взаимодействие (коммуникацию), в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ).

Компонентный состав коммуникативной компетенции неоднократно становился предметом научных исследований, результаты которых в свою очередь подвергались обобщению. Так,

теоретические основы содержания коммуникативной компетенции государственных служащих представлены в исследованиях Л.Д. Александровой, И. Шкваруна, Д.С. Кумейко, О.А. Захаровой, О.В. Игнашовой, О.Н. Ясаревской, Т.А. Печеновой, С.А.Юсупова, О.А. Сальниковой и др. В среднем ученые выделяют от трех до шести компонентов в составе коммуникативной компетенции.

Авторы по-разному определяют структуру коммуникативной компетенции: ортологические компетенции (нормативное формо-, словоупотребление, построение синтаксических конструкций и др.); дискурсивные компетенции (стилистика языка, межличностное деловое общение и др.), риторические компетенции (мастерство публичного выступления); социокультурные компетенции (базовые знания о национально-культурных особенностях страны и др.) [3, с. 227]; языковой компонент (формирование лексических и грамматических навыков), речевой компонент (смысловое, логическое построение высказывания, умение аргументировать свою позицию, вести дискуссию, задавать вопросы); учебно-познавательный компонент (умение работать с информацией); социокультурный компонент (культура коммуникации в условиях сотрудничества, умение выслушать партнера, встать на его позицию и сформулировать ее); этикетный и общекультурный компонент [4]; культура речи (нормативный компонент, орфоэпические нормы, коммуникативные нормы, этические нормы) [5] и др.

Анализируя структуру коммуникативных компетенций государственных служащих, выделяют также следующие компоненты:

1. Содержательно-процессуальный компонент. Включает когнитивный компонент (технические знания, знания технологий работы, компьютерная грамотность, осведомленность, знание коммуникативных стратегий и тактик) и деятельностный (умения и навыки работы с информацией, ее представления и передачи, умение решать возникающие задачи с использованием программного обеспечения, навыки межличностного профессионального и виртуального общения, развитие коммуникативных умений, полученных на основе когнитивного компонента);

2. Мотивационно-личностный компонент. Характеризует степень мотивационных побуждений, готовность и способность к использованию информационных технологий в своей деятельности, отношение государственного служащего к новым информационным технологиям, ценностные ориентации;

3. Рефлексивный компонент. Заключается в осознании собственного уровня компетенции и проектировании процессов его повышения, самооценке, самоорганизации и саморегуляции государственного служащего, управлении собственным поведением, деятельностной рефлексии, а также в расширении самосознания, самореализации на государственной службе [4].

Таким образом, в научной литературе встречаются различные подходы к определению сущности и структуры понятия «коммуникативная компетенция». Обобщив основные характеристики коммуникативной компетенции можно прийти к следующим выводам:

1. Коммуникативная компетенция является сферой личностного и профессионального развития, обеспечивающей взаимодействие между субъектами в различных ситуациях общения и соответствующей уровню знаний, психологическим особенностям и интересам субъектов;

2. В структуре коммуникативной компетенции можно выделить базовые знания (нормы языка, стилистика языка, построение синтаксических конструкций, культура речи, знание современных ИКТ и др.), умения и навыки, позволяющие применять и развивать имеющиеся знания (ораторское мастерство, гибкость в общении, этические навыки, применение рецептивных и продуктивных видов речевой деятельности, использование современных ИКТ и др.), а также личностные качества, способствующие либо препятствующие коммуникации;

3. Знания, умения и навыки, а также личностные качества формируют коммуникативное поведение, которое зависит от стратегии (цели и задачи коммуникации), выбранных психологических приемов, информационных и коммуникационных технологий. Коммуникативное поведение должно быть адекватно условиям (сферам и ситуациям) общения;

4. Значимым элементом коммуникативной компетенции и фактором управления коммуникативными процессами является понятие эффективности коммуникации. В основе эффективности коммуникации лежит отношение достигнутого результата коммуникации к изначально намеченной цели. Систематическая оценка эффективности коммуникации позволяет корректировать коммуникативное поведение.

Представим содержание коммуникативной компетенции в виде рисунка.



Рисунок. – Содержание коммуникативной компетенции

С учетом изложенного, коммуникативная компетенция представляет собой структурированное образование, включающее набор знаний и умений, личностных качеств субъектов коммуникации, формирующих их коммуникативное поведение, адекватное целям, сферам и условиям общения. Кроме того, процесс формирования и развития коммуникативной компетенции осуществляется в контексте новых требований к субъектам коммуникативной деятельности, соответствующих современному этапу развития цифровой экономики.

Требования, предъявляемые к компетенциям государственных служащих, содержатся в нормативных правовых актах. Так, в Законе Республики Беларусь от 14 июня 2003 г. № 204-З «О государственной службе в Республике Беларусь», регулирующем деятельность государственных служащих, в качестве одного из фундаментальных принципов государственной службы закрепляется принцип профессионализма и компетентности, который предполагает, что государственный служащий должен обладать знаниями и практическими навыками, необходимыми для выполнения своих должностных обязанностей [6].

Требования, предъявляемые к государственному служащему и непосредственно связанные с уровнем его владения коммуникативной компетенцией, также содержатся в перечне требований, предъявляемых к деловым и личностным качествам руководящих кадров республиканских органов государственного управления, иных государственных организаций, подчиненных Правительству Республики Беларусь, облисполкомов и Минского горисполкома, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 25.06.2004 № 759 (ред. от 19.01.2012) «О критериях оценки работы руководящих кадров республиканских органов государственного управления, иных государственных организаций, подчиненных Правительству Республики Беларусь, облисполкомов и Минского горисполкома», который включает в себя следующие блоки: специальные профессиональные компетенции; управленческие компетенции; деловые качества; нравственные качества; интеллектуальные; лидерские качества; психофизиологические черты личности; коммуникативные и культурологические черты личности; организаторские способности [7].

На важность коммуникативной деятельности указывается в Квалификационном справочнике «Государственные должности государственных служащих», в соответствии с которым государственный служащий должен не только обладать организаторскими способностями, чувством высокой

ответственности за качественное и своевременное выполнение должностных обязанностей, необходимыми морально-этическими качествами и т.д., но и уметь лаконично, аргументировано, четко и в логичной последовательности излагать устно и письменно мысли; вести деловую переписку [8].

Таким образом, коммуникативные компетенции в настоящее время представляют собой не просто наличие коммуникативных черт личности. В современных условиях они являются частью специальных профессиональных компетенций, определяющих результативность и эффективность профессиональной деятельности государственного служащего.

Необходимо отметить, что значимая роль коммуникативной компетенции среди иных специальных профессиональных компетенций государственного служащего объясняется также возрастанием требований со стороны государства и общества к профессионализму и общей модели поведения государственных служащих. В первую очередь это связано с формированием в Республике Беларусь цифровой экономики, развитием сервисов электронного правительства, когда общество воспринимается в качестве клиента государственных услуг, к которому в современных условиях нужен эффективный коммуникативный подход, в том числе основанный на эффективном использовании ИКТ.

Основным направлением развития коммуникативной компетенции государственных служащих является коммуникативное образование, включающее подготовку и переподготовку кадров в сфере государственного управления; повышение квалификации государственных служащих и стажировку (краткосрочные семинары); самообразование.

Профессиональная подготовка проводится с целью приобретения теоретических знаний, а также практического освоения и закрепления навыков по исполнению должностных обязанностей.

Дополнительное профессиональное образование государственного служащего включает в себя профессиональную переподготовку, повышение квалификации и стажировку.

Переподготовка проводится в целях адаптации государственных служащих к новой профессиональной деятельности и организуется при необходимости назначения на государственную должность иного профиля или при смене рода деятельности, в том числе с учетом международных требований и стандартов.

Повышение квалификации – это углубление и расширение знаний, умений и практических навыков на основе усвоения современных достижений науки, техники и передовой практики.

Стажировка кадров в сфере управления является важным элементом практико-ориентированного обучения. Основной целью стажировки является формирование и закрепление на практике профессиональных знаний, умений и навыков, полученных в результате теоретической подготовки.

В то же время научные исследования свидетельствуют, что в непрерывном образовании взрослых подготовка, переподготовка и повышение квалификации занимают только 20–30 %, остальные 70–80 % приходится на систематическое самообразование [9, С. 80]. Именно самообразование, по мнению ряда исследователей, является той формой образования взрослых, которая наиболее полно отвечает современным требованиям информационного общества [10, С. 42].

Необходимость самообразования отмечена в Указе Президента Республики Беларусь «О некоторых мерах по совершенствованию подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров в сфере управления» [11], где определено, что формирование системы непрерывного образования руководящих кадров, лиц, включенных в резервы руководящих кадров, государственных служащих осуществляется на основе сочетания подготовки, переподготовки, повышения квалификации и самообразования.

Важными отличительными чертами самообразования являются, прежде всего, наличие у государственных служащих активных познавательных потребностей и интересов, внутренних побуждений к их удовлетворению, осознанность усилий и организованность действий. При наличии этих факторов для государственных служащих необходим постоянный доступ к учебному контенту по интересующей их тематике, а также возможность обучения в собственном темпе, включая удобство времени и расположения.

Для системы поддержки самообразования необходимо разрабатывать программы самообразования, целью которых является совершенствование практических навыков и умений по актуальным и востребованным направлениям знаний, необходимых государственным служащим в профессиональной деятельности. При этом в самообразовании наибольшую эффективность будут иметь индивидуально-ориентированные и дистанционные технологии, включающие:

– программы самообразования, сопровождающиеся соответствующим теоретическим контентом и практическими заданиями, позволяющими закреплять усвоенный материал;

– контрольно-оценочный компонент, содержащий среди прочего тестовые задания, разработанные с использованием информационно-коммуникационных технологий, и позволяющий проводить самооценку уровня усвоения материала.

В связи с этим, по мнению авторов, целесообразна разработка программы самообразования «Коммуникативная грамотность государственного служащего», в рамках которой будут освещены следующие вопросы: культура речи государственных служащих; организационная коммуникация и деловая (бизнес) коммуникация; устная и письменная речь в деловом общении; деловое общение на государственной службе: этикетные и этические требования; профессиональные межличностные отношения; клиентоориентированность коммуникации; организационные отношения и связи с общественностью (public relations); политические дискуссии и общественные дебаты; межнациональные и межкультурные связи; современные ИКТ в государственном управлении; ведение аккаунтов государственных служащих и использование социальных сетей в государственном управлении.

Внедрение указанной программы самообразования в систему подготовки и переподготовки государственных служащих позволит им совершенствовать имеющиеся навыки, необходимые для успешной деловой коммуникации (устной, письменной и с использованием ИКТ). Программа самообразования будет включать электронный образовательный ресурс, содержащий тестовые задания, позволяющие самостоятельно оценивать уровень коммуникативной грамотности, в том числе информационно-технологические знания. Названный образовательный ресурс позволит актуализировать ранее полученные знания, а также будет способствовать углублению имеющихся и получению новых профессиональных знаний в области коммуникативной деятельности как фактора эффективности работы государственного органа.

Задачами программы самообразования «Коммуникативная грамотность государственного служащего» будут являться:

1. Определение специфики современной коммуникативной деятельности государственных служащих;
2. Изучение основных направлений, форм, методов и технологий эффективной коммуникации по направлениям профессиональной деятельности государственных служащих и целевым аудиториями;
3. Определение условий для эффективного применения коммуникативных знаний в профессиональной деятельности государственных служащих.

Заключение. Перечень компетенций государственного служащего, необходимых для эффективного выполнения поставленных перед ним задач, не является статичной конструкцией, предъявляющей жесткие условия к наличию тех или иных навыков и умений, и может трансформироваться. Это обусловлено тем, что устанавливаемые для государственных служащих требования к компетенциям должны отвечать характеру задач, решаемых в рамках их непосредственной профессиональной деятельности.

Поскольку специалисты различных профессий, в том числе государственные служащие, сталкиваются с новыми задачами и запросами, предъявляемыми к ним со стороны общества, подвержены воздействию изменений в социально-экономическом развитии, их профессиональные компетенции выступают своего рода зависимой величиной, которая подвержена преобразованиям. Кроме того, в условиях цифровой трансформации по-новому выстраивается социальная активность, формы кооперации и управленческие процессы. При всей важности устных и письменных коммуникаций происходит движение в сторону их автоматизации, когда взаимодействие осуществляется с использованием компьютеров и иных информационно-коммуникационных технологий.

Для того чтобы уровень подготовки государственных служащих соответствовал актуальным требованиям, значительное внимание должно уделяться развитию их коммуникативной компетенции. Обязательными элементами коммуникативного образования должны выступать не только подготовка, переподготовка, повышение квалификации и стажировка кадров, но и самообразование государственных служащих в сфере коммуникативной деятельности. Систематическое самообразование с использованием специально разработанных программ позволит сформировать коммуникативную компетентность государственных служащих, что в свою очередь положительно скажется на осуществляемой ими профессиональной деятельности и результатах работы.

ЛИТЕРАТУРА

1. Анисимова, Е.А. Проблема формирования коммуникативных компетенций в школе и вузе / Е.А. Анисимова // Преподавание филологических дисциплин на неспециальных факультетах: традиции и инновации : сборник материалов республ. науч.-метод. семинара, Брест, 25 апреля 2012 г. – Брест : БрГУ им. А.С. Пушкина, 2012. – С.3–6.
2. Стурикова, М.В. Коммуникативная компетенция: к вопросу о дефиниции и структуре / М.В. Стурикова // Инновационные проекты и программы в образовании. – 2015. – № 6. – С. 27–32.
3. Акатова, Н.Г. Формирование коммуникативной компетентности государственных служащих средствами русского и иностранного языков: ортологический аспект / Н.Г. Акатова, Ю.А. Бессонова // Среднерусский вестник общественных наук, 2014. – № 1 (31). – С. 226–236.

4. Кумейко, Д. С. Информационно-коммуникативная компетентность государственных служащих: диагностика основных показателей / Д. С. Кумейко // Вопросы управления. – 2014. – № 1 (26). – С. 182–185.
5. Босько, О.В. Развитие коммуникативных компетенций государственных служащих / О.В. Босько // Корпоративные стратегические коммуникации: сб. науч. ст. / БГУ, Институт журналистики, кафедра технологий коммуникации; редкол. : С. В. Дубовик (отв. ред.) [и др.]. – Вып. 2. – Минск : Изд. центр БГУ, 2016. – С. 40–42.
6. О государственной службе Республики Беларусь : Закон Республики Беларусь, 14 июня 2003 г. № 204-З // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.
7. О критериях оценки работы руководящих кадров республиканских органов государственного управления, иных государственных организаций, подчиненных Правительству Республики Беларусь, облисполкомов и Минского горисполкома [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://pravo.by/pdf/2004-104/2004-104\(017-021\).pdf](http://pravo.by/pdf/2004-104/2004-104(017-021).pdf). – Дата доступа: 16.01.2020.
8. Об утверждении Квалификационного справочника «Государственные должности государственных служащих»: постановление Министерства труда и социальной защиты Респ. Беларусь, 24 окт. 2003 г., № 135: в ред. от 26.05.2011 г. // Эталон-Беларусь [Электронный ресурс] / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2020.
9. Охрименко, А.А. Самообразование как элемент системы непрерывного образования руководящих кадров в Республике Беларусь. / А. А. Охрименко, Н.Б. Матиевская. – Наука. Освіта. Інновації. – 2012. – № 1(5). – С. 77–82.
10. Калашник, Н.С. Самообразование чиновников как составляющая политики управления людскими ресурсами на государственной службе (опыт Украины). / Н. С. Калашник // ARS ADMINISTRANDI. – 2013. – № 4. – С. 42–52.
11. О некоторых мерах по совершенствованию подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров в сфере управления [Электронный ресурс] : Указ Президента Респ. Беларусь, 2 июня 2009 г., № 275 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2020.