

РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ ЯК ЕЛЕМЕНТ ЇХ ПРОФЕСІЙНОГО ЗРОСТАННЯ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ

DEVELOPMENT OF COMMUNICATIVE COMPETENCE OF PUBLIC SERVANTS AS AN ELEMENT OF THEIR PROFESSIONAL GROWTH IN THE CONDITIONS OF DIGITAL TRANSFORMATION

У статті розглянуто основні напрями розвитку комунікативної компетентності у державних службовців, яка в сучасних умовах є невід'ємною частиною їх спеціальних (фахових) професійних компетентностей; проаналізовано зміни, які відбуваються у комунікативній діяльності державних службовців в умовах цифровізації публічного управління та адміністрування і суспільства в цілому. Узагальнено сучасний зміст та різні підходи до визначення сутності та структури поняття комунікативної компетентності; проаналізовано вплив на процес комунікативної взаємодії громадянина та держави змін у політичній та соціально-економічній сферах, зумовлених розвитком інформаційно-комунікаційних та цифрових технологій. Обґрунтовано необхідність постійного розвитку комунікативних навичок державних службовців з метою підвищення ефективності та результативності їх професійної діяльності в умовах цифрової трансформації. Наголошено, що основним напрямом розвитку комунікативної компетентності державних службовців є комунікативна освіта, яка включає підготовку, перепідготовку кадрів у сфері публічного управління та адміністрування, підвищення кваліфікації та навчання (короткострокові програми) державних службовців; самоосвіта. Уточнено поняття "цифровізація", під якою розуміємо процес автоматизації значної кількості процесів для більш зручної та швидкої комунікації між державою та громадянином і "цифрова трансформація", яке розглядається як перехід на новий рівень такої комунікації, що ставить в пріоритет дотримання прав, свобод та інтересів людини і громадянина в процесі взаємодії. Доводиться, що успішність розвитку публічного управління та адміністрування в цілому залежить від рівня професійного розвитку державних службовців у володінні внутрішніми і зовнішніми інформаційно-комунікаційними і цифровими технологіями.

Ключові слова: комунікація, комунікативна компетентність, цифровізація, цифрова трансформація, інформаційно-комунікаційні технології.

The article examines the main areas of development of communicative competence of civil servants, which in modern conditions is an integral part of their special (professional) professional competences; the changes that occur in the communicative activity of civil servants in the conditions of digitalization of public management and administration and society as a whole are analyzed. The modern content and various approaches to defining the essence and structure of the concept of communicative competence are summarized; the influence of changes in the political and socio-economic spheres caused by the development of information, communication and digital technologies on the process of communicative interaction between the citizen and the state is analyzed. The need for continuous development of communication skills of civil servants in order to increase the efficiency and effectiveness of their professional activities in the conditions of digital transformation is substantiated. It was emphasized that the main direction of development of communicative competence of civil servants is communicative education, which includes training, retraining of personnel in the field of public management and administration, advanced training and training (short-term programs) of civil servants; self-education. The concept of "digitalization", which means the process of automating a significant number of processes for more convenient and fast communication between the state and the citizen, and "digital transformation", which is considered as a transition to a new level of such communication, which prioritizes the observance of rights, freedoms and interests, have been clarified person and citizen in the process of interaction. It is proven that the success of the development of public management and administration as a whole depends on the level of professional development of civil servants in the possession of internal and external information, communication and digital technologies.

Key words: communication, communicative competence, digitalization, digital transformation, information and communication technologies.

УДК 316.77.061
DOI <https://doi.org/10.32782/rma2663-5240-2023.34.2>

Грабовенко Н.В.

д. наук з держ. упр., доцент,
професор кафедри соціальної
філософії та управління
Державний податковий університет

Постановка проблеми у загальному вигляді. Сучасні соціально-економічні та політичні умови висувають високі вимоги до професійного розвитку державних службовців. Ст. 1 Закону України «Про державну службу» під професійним розвитком державного службовця визначає безперервний, свідомий, цілеспрямований процес спеціального та професійного зростання, який ґрунтується на інтеграції знань, умінь та компетентностей [1]. Потреба бути професійно мобіль-

ним і соціально адаптивним вимагає від державних службовців досконалого володіння інформаційно-комунікаційними технологіями. Окрім того, в сучасних умовах відзначається зростання залежності суспільства і його функціонування в цілому з використанням цифрових технологій, документів, структур і процесів, які спрямовані на покращення повсякденного життя людей та держави і які мають бути також у пріоритеті професійного розвитку державних службовців. Недостатній рівень володіння

даними технологіями в умовах цифрової трансформації негативно позначається на професійній діяльності державних службовців, їх комунікативній компетентності, зокрема.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Компонентний склад комунікативної компетентності неодноразово ставав предметом наукових досліджень, результати яких, у свою чергу, узагальнювалися. Так, у дослідженнях Г. Почепцова, К. Ващенко, Т. Гончарова викладено теоретичні основи змісту комунікативної компетентності державних службовців. Науковці В. Волик, А. Омельчук, Т. Федорів, С. Яценко та ін. розглядали окремі питання щодо підвищення комунікативної компетентності державних службовців. У працях дослідників М. Міхровської, В. Кубійди, О. Карпенко вивчалися аспекти цифрового врядування в Україні як нового рівня взаємодії держави і суспільства, що передбачає розвиток у державних службовців навичок володіння цифровими технологіями такої взаємодії. Але недостатньо уваги приділено проблемам пошуку шляхів підвищення комунікативної компетентності державних службовців в умовах цифрової трансформації.

Виділення невіршених раніше частин загальної проблеми. Семантичне наповнення поняття “комунікативна компетентність”, незважаючи на його часте використання, виявилось значною мірою розмитим, що пов’язане з об’єктивними труднощами через багатоаспектність поняття “комунікація”. Така ситуація призвела до того, що низка термінів використовується науковцями як синоніми: комунікативні навички, комунікативна грамотність, комунікативні здібності тощо. Сучасний контекст застосування поняття “комунікативна компетентність” передбачає володіння різноманітними засобами комунікації, зокрема, цифровими, та вміння ефективно застосовувати їх як у прямих контактах, так і в опосередкованій взаємодії, зокрема, за допомогою електронної комунікації, уміння здійснювати мовленнєву діяльність відповідно до цілей та ситуації, усне та письмове спілкування в межах певної сфери діяльності, володіння мистецтвом публічного виступу, здатність переконувати інших за допомогою аргументів та послідовної комунікації, навички активного слухання, уміння дотримуватись етики та етикету комунікації, навички роботи в команді та налагодження взаємодії з керівництвом, підлеглими, колегами, громадськістю, володіння сучасними технічними засобами комунікації, уміннями та навичками адекватного використання іноземної мови в конкретній ситуації взаємодії, знання у сфері міжнародної комуні-

кації тощо [2]. Отже, тлумачення є дуже широким і недостатньо конкретним.

Метою статті є конкретизація в рамках дослідження поняття “комунікативна компетентність” щодо діяльності державних службовців, а також визначення основних напрямів розвитку комунікативної компетентності державних службовців в умовах цифрової трансформації.

Виклад основного матеріалу. Аналіз поняття “комунікативна компетентність” [3; 5] дозволяє виокремити основні підходи до його тлумачення, які зводяться до того, що комунікативна компетентність розглядається як знання, якими людина має оволодіти, і як уміння, які вона має навчитися використовувати в конкретній ситуації. У даному дослідженні під комунікативною компетентністю ми розуміємо здатність застосовувати професійні знання, уміння та навички в роботі з інформацією, забезпечуючи при цьому ефективну взаємодію (комунікацію), у тому числі з використанням інформаційно-комунікаційних і цифрових технологій.

Комунікативна компетентність передбачає здатність володіти складними комунікативними навичками, розвиток здібностей у різних соціальних структурах, знання культурних норм і обмежень в комунікації, орієнтування в засобах комунікації, властивих сфері публічного управління та адміністрування. Комунікативна компетентність має складний характер ієрархічної структури, що містить велику кількість індивідуальних особистісних компетентностей, які характеризують сукупність уявлень, знань і досвіду державного службовця про методи та засоби комунікації для забезпечення співпраці у різних формах взаємодії для досягнення комунікативної мети.

Слід зазначити, що сьогодні є необхідним актуалізувати питання розвитку комунікативної компетентності державних службовців і забезпечити взаємозв’язок між рівнем інформаційної культури, комунікативною компетентністю та соціальною ефективністю публічного управління. Метою підготовки і підвищення кваліфікації державних службовців має стати розвиток у них міждисциплінарних компетентностей, навичок проектування та моделювання інформаційно-комунікаційних, цифрових та мас-медійних процесів на основі знання закономірностей розвитку інформаційного суспільства.

До таких спеціальних (фахових) компетентностей можна віднести наступні, а саме:

– формування системного мислення та оволодіння закономірностями інформаційно-комунікаційної та цифрової взаємодії;

– набуття навичок управлінської практики алгоритмом прийняття ефективних управлінських рішень на основі аналізу та моделювання інформаційно-комунікаційних процесів;

– розвиток культури проектування ефективного комунікаційного дискурсу та підвищення компетентності у сфері інформаційної та цифрової взаємодії;

– володіння інформаційно-комунікаційними та цифровими технологіями для формування іміджу, репутації та престижу органів публічної влади;

– розвиток навичок залучення потенціалу інститутів громадянського суспільства, ЗМІ до розробки та реалізації управлінських рішень у сфері публічного управління;

– розвиток навичок публічної презентації та інформаційного забезпечення управлінської діяльності, а також оволодіння інструментальними методами інформаційної аналітики для вирішення дослідницьких та управлінських завдань у сфері публічного управління та адміністрування.

Проте сьогодні ці аспекти системно не включаються в процес підготовки та підвищення кваліфікації державних службовців.

Так, на сьогодні Національне агентство України з питань державної служби [6] пропонує декілька короткострокових програм підвищення кваліфікації державних службовців з питань комунікацій, зокрема: “Комунікація і взаємодія”, “Комунікація в публічному управлінні (мовно-психологічний аспект)”, “Стратегічні комунікації у публічному управлінні”, “Взаємодія органів державної влади із громадськістю”, “Корпоративна культура в управлінні органом публічного управління” тощо. Незважаючи на наявні навчальні програми, першочерговим у професійному розвитку фахівців з публічного управління та адміністрування є зміщення акцентів на формування системного мислення та оволодіння технологіями управління інформаційно-комунікаційними процесами та процесами цифровізації, які сприяють не лише підвищенню ефективності професійної діяльності, а й розкриттю особистісного потенціалу, що дозволить знизити рівень віддаленості громадян від процесу прийняття державно-управлінських рішень, сформувати системну взаємодію на принципах діалогу.

Основним напрямом розвитку комунікативної компетентності державних службовців є комунікативна освіта, яка включає підготовку та перепідготовку кадрів у сфері публічного управління та адміністрування; підвищення кваліфікації та навчання (короткострокові семінари) державних службовців; самоосвіта.

Професійне навчання здійснюється з метою набуття теоретичних знань, а також практичного опанування та закріплення навичок виконання службових обов'язків. Додаткова професійна освіта державного службовця включає професійну перепідготовку, підвищення кваліфікації та стажування.

Перепідготовка проводиться з метою адаптації державних службовців до нової професійної діяльності та організовується у разі необхідності призначення на державну посаду іншого профілю або зміни виду діяльності, у тому числі з урахуванням міжнародних вимог і стандартів.

Підвищення кваліфікації – це поглиблення та розширення знань, умінь і практичних навичок на основі засвоєння сучасних досягнень науки, техніки та передової практики.

Важливим елементом практико-орієнтованого навчання є стажування кадрів у сфері публічного управління та адміністрування. Основною метою стажування є формування та закріплення на практиці професійних знань, умінь і навичок, отриманих у результаті теоретичного навчання.

Водночас наукові дослідження показують, що в безперервній освіті дорослих підготовка, перепідготовка та підвищення кваліфікації займають лише 20–30%, решта 70–80% – це систематична самоосвіта [3, с. 80]. Самоосвіта є тією формою навчання дорослих, яка найбільш повно відповідає сучасним вимогам інформаційного суспільства.

В контексті даного дослідження у процесі професійного розвитку державних службовців важливим є реалізація освітніх програм, спрямованих на розвиток таких професійних компетентностей, які передбачають комплексне оволодіння методами і технологіями запровадження і управління інформаційно-комунікаційними процесами та процесами цифровізації, методами і технологіями прийняття ефективних державно-управлінських рішень в умовах цифрової трансформації.

Відповідно Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки (розпорядження Кабінету Міністрів України) № 67-р. 2018 (в редакції від 17.09.2020 р.) цифровізація визначається як насичення фізичного світу електронними та цифровими пристроями, засобами, системами та налагодження між ними електронно-комунікаційного обміну, що фактично створює умови для цілісної взаємодії віртуального та фізичного, тобто створює кіберфізичний простір [7]. На думку М. Міхровської, цифровізація в публічному управлінні та адмініструванні – це процес автоматизації значної

кількості процесів для більш зручної та швидкої комунікації між державою та громадянином, а цифрова трансформація розглядається як перехід на новий рівень такої комунікації, що ставить в пріоритет не лише швидкість і доступність, а й дотримання прав, свобод та інтересів людини і громадянина під час комунікації [8].

Документи ООН визначають цифрову трансформацію як основну складову цифрового урядування, що визнане одним із головних пріоритетів реформування публічного управління та адміністрування для всіх країн, що розвиваються [9]. З 2019 року в Україні відзначається істотний прогрес у розбудові цифрової інфраструктури і електронних сервісів, який не припиняється і в умова воєнного стану з 2 лютого 2022 року. Так, у 2020 довоєнному році Україна посіла 69 місце в рейтингу країн з найбільш розвиненим електронним урядуванням, у 2022 році – 46 місце (рейтинг створено на основі дослідження ООН “EGovernment Survey 2020”) [10].

У 2019 році запроваджено експериментальний проект “Держава в смартфоні”, серед ключових завдань якого – впровадження цифрових технологій і платформних рішень у систему публічного управління та надання публічних послуг. Використання різних цифрових платформ значно розширює функціональні можливості органів публічного управління, і також стає завданням щодо професійного зростання державних службовців в контексті опанування сучасними електронними технологіями.

Слід зазначити, що успішність розвитку публічного управління в цілому безпосередньо залежить від ефективності управління як внутрішніми та і зовнішніми комунікаціями в установах публічної влади. Комунікації в системі публічної влади можна представити як соціальні процеси, що відбуваються в трьох площинах: ієрархія – вертикальне спілкування між державними службовцями та їх керівниками; координація – горизонтальне спілкування між співробітниками; зовнішні комунікації державних службовців з населенням, ЗМІ тощо.

Ефективність ієрархічної комунікації залежить від відкритості інформаційних потоків, злагодженості взаємодії між керівниками структурних підрозділів і персоналом, а також від наявності комунікативних умінь і навичок у працівників. Продуктивність такого типу комунікацій і пов’язаних з ними управлінських рішень значною мірою зумовлені переведенням внутрішнього документообігу у площину цифрових технологій.

Для формування стратегії внутрішньої комунікації в умовах цифровізації, необхідно

усвідомлювати, що персонал – це багатогранна система взаємодії малих груп, сегментів, на які колектив поділяється відповідно до кола щоденних обов’язків кожного співробітника. Тому, і розробку стратегії внутрішніх комунікацій із застосуванням цифрових технологій слід починати із загальної оцінки управлінського середовища; вивчення організаційної структури і типу вже існуючих комунікацій. Щоб оцінити поточний стан комунікаційних процесів і інформаційних потоків в організації, доречним є проведення дослідження з метою встановлення, які форми комунікації співробітники вважають найбільш доцільними і ефективними. За результатами такого дослідження вже можна планувати нові види комунікацій в установі, розробляти заходи щодо покращення комунікаційної взаємодії, зокрема із застосуванням цифрових технологій. Важливим, на нашу думку, є встановлення чітких критеріїв для визначення типу інформації, яка має вільно поширюватися серед персоналу, а яка має бути з обмеженим доступом.

Комунікаційна компетентність державного службовця проявляється і у зовнішніх комунікаціях (з громадськістю, ЗМІ, бізнесом тощо). На сьогодні соціальна взаємодія в системі публічного управління все більше набуває електронної форми у зв’язку з розвитком інформаційного суспільства. Завдяки останнім тенденціям вдосконалення на лінії “влада – інформація – громадськість” змінюється сама основа комунікативної діяльності суб’єктів публічної влади. Обмін інформацією, який відбувається між державою та громадськістю, спрощується та стає ефективнішим. Діалог між владою та громадськістю через Інтернет значно покращує потік інформації, що проходить через систему публічного управління.

Опосередкована електронна соціальна взаємодія, що домінує в постіндустріальному суспільстві, призводить до демасифікації соціальних комунікацій. Громадськість отримує значну свободу вибору інформації. В індивідуальному режимі громадянин може самостійно вибрати саме ту інформацію, яка йому потрібна. Так соціокомунікативний процес зміщується з площини влади в площину громадськості.

Електронний тип соціальної взаємодії широко представлений у вигляді електронного адміністрування, яке на даний момент є основною інновацією в системі вдосконалення суспільних відносин між громадянами та органами публічної влади. Якість надання адміністративних послуг у розвинених країнах значно зросла саме завдяки діяльності електронного урядування. Постійний обмін інфор-

мацією, який відбувається між громадянами та владою, дає змогу швидше задовольняти нагальні потреби.

Володіння технологіями застосування інформаційно-комунікаційних та цифрових стратегій у професійній діяльності державних службовців надають такі можливості, а саме:

- створити умови для прямого зворотного зв'язку між громадянами, суб'єктами господарювання та органами публічної влади на основі надання електронних послуг, консультацій тощо, реалізованих у формі відкритого діалогу;

- створити канали інформаційної комунікації у вигляді веб-порталу електронного уряду, який забезпечує доступ до інформаційних ресурсів центральних органів влади, необхідних громадянам, суб'єктам господарювання та іншим зацікавленим особам;

- забезпечити надання транзакційних послуг у формі електронної платіжної системи, яка обслуговує грошові операції та є сумісною з банківськими системами та автоматизованими інформаційними системами управління загальнодержавними цільовими програмами та проєктами;

- дозволити використання систем автоматизації діловодства, реалізованих у вигляді комп'ютерних систем, що сприятимуть організації та підвищенню ефективності діяльності державних службовців, та включають програмні модулі для підтримки електронного документообігу, технології баз даних, текстового пошуку, електронної пошти і телеконференції, інтелектуальний аналіз даних, машинний переклад текстів, веб-технології, геоінформаційні системи тощо;

- уможливити застосування автоматизованих систем управління (АСУ), які виконують функції планування, контролю та прийняття державно-управлінських рішень при складанні стандартної звітності;

- створити умови для використання експертних систем, баз знань, систем підтримки та прийняття рішень для підготовки даних, розробки управлінських рішень та автоматизації аналітичної роботи із залученням комплексних аналітичних, математичних, оптимізаційних та статистичних моделей;

- створити умови для розвитку системи обробки знань як автоматизованої системи, що сприятимуть створенню та інтеграції нових знань; наданню інформаційних послуг у сфері публічного управління та адміністрування шляхом організації роботи інформаційно-аналітичних та ситуаційних центрів;

- забезпечити автоматизацію введення даних, формування бази даних, складання та

аналізу планів; архівування, зберігання великих обсягів інформації з можливістю легкого доступу до неї, її передачі, тиражування тощо.

Висновки. Комунікативні компетенції в наш час – це не просто наявність комунікативних якостей особистості. У сучасних умовах вони входять до складу спеціальних професійних компетентностей, що визначають результативність та ефективність професійної діяльності державного службовця. Значна роль комунікативної компетентності серед інших спеціальних професійних компетентностей державного службовця пояснюється також підвищенням вимог з боку держави та суспільства до професіоналізму та загальної моделі поведінки державних службовців. Перш за все, це пов'язано з формуванням цифрової економіки в Україні, розвитком електронних публічних послуг, коли суспільство сприймається як клієнт публічних послуг, що в сучасних умовах вимагає ефективного комунікативного підходу, зокрема, на основі ефективного використання інформаційно-комунікаційних і цифрових технологій.

Актуальним у діяльності державних службовців є зміщення акцентів на формування у них системного мислення та оволодіння технологіями управління інформаційно-комунікаційними процесами та процесами цифровізації, що сприятимуть підвищенню ефективності державно-управлінської діяльності, дозволять знизити рівень дистанційованості громадян від процесу прийняття управлінських рішень, сформувати систему взаємодії між органами державної влади, представниками громадянського суспільства, бізнесу, засобами масової інформації, засновану на принципах діалогу. З огляду на викладене, комунікативна компетентність – це структуроване утворення, що включає сукупність знань і вмінь, особистісних якостей суб'єктів спілкування, які формують їх комунікативну поведінку, адекватну цілям, сферам і умовам взаємодії. Окрім того, процес формування та розвитку комунікативної компетентності здійснюється в контексті нових вимог до суб'єктів комунікативної діяльності, що відповідають сучасному етапу розвитку цифрової економіки.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Про державну службу: Закон України: URL: <https://ips.ligazakon.net/document/t150889?an=20>
2. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо складання, перегляду та моніторингу виконання індивідуальної програми підвищення півня професійної компетентності державного службовця: Наказ НАДС України № 201-20 від 26.10.2020 р. URL: <https://nads.gov.ua/storage/app/uploads/public/5f9/91e/844/5f991e84442a3219893188.pdf>

3. Ващенко К.О. Професійна підготовка державних службовців: теорія, методологія, практика: монографія. Івано-Франківськ. 2017. 416 с.

4. Гончарова Т. Європейська інноваційна комунікаційна парадигма як теоретико-методологічна основа вирішення прикладних проблем організації інформаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування в Україні. Новітні інформаційно-комунікаційні технології в модернізації публічного управління: зарубіжний і вітчизняний досвід: матеріали науково-практичного семінару (м. Дніпропетровськ, 19 квітня 2013). С. 18–24.

5. Почепцов Г. Теорія комунікацій. К.: Київський університет. 1999. 260 с.

6. Професійне навчання: Офіційний сайт НАДС. URL: <https://pdp.nacs.gov.ua/courses>

7. Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки: розпорядження Кабінету Міністрів України № 67-р від 17.01.2018. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#Text>

8. Міхровська М.С. Цифрова термінологія в публічному управлінні: від оцифрування до цифрового урядування. Юридичний електронний науковий журнал. 2021. № 6. С. 142–144. URL: http://www.lsej.org.ua/6_2021/40.pdf

United Nations E-government survey 2020. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>.

10. UN E-Government Survey 2020, 2022. United Nations. 2020, 2022. URL: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/CountryInformation/id/180-Ukraine>