

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТОВІ УКРАЇНИ



БЕЗРУК В'ячеслав Миколайович

УДК 661.35.081

**РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ**

25.00.01 – теорія та історія державного управління

АВТОРЕФЕРАТ

дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата наук з державного управління

КИЇВ – 2019

Дисертацією є рукопис.

Робота виконана в Національній академії державного управління при Президентіві України.

Науковий керівник – доктор педагогічних наук, професор
ДАНИЛЕНКО Лідія Іванівна,
Національна академія державного управління
при Президентіві України, професор кафедри
парламентаризму та політичного менеджменту,
старший науковий співробітник

Офіційні опоненти: доктор наук з державного управління
ОНИЩУК Світлана Василівна,
Івано-Франківська обласна державна
адміністрація, заступник голови;

кандидат наук з державного управління
ВЛАСЕНКО Сергій Геннадійович,
Товариство з обмеженою відповідальністю
«Факторинг Фінанс», начальник юридичного
департаменту, адвокат.

Захист відбудеться *23 грудня 2019 року о 15-й годині* на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 26.891.02 Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України за адресою: 03038, м. Київ, вул. Нововокзальна, 17, к.201.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України (03038, м. Київ, вул. Нововокзальна, 17).

Автореферат розісланий *21 листопада 2019 року*.

Вчений секретар
спеціалізованої вченої ради



Я.В. Качан

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. В умовах модернізації діяльності публічної служби, артикулювання нових стратегічних пріоритетів розвитку системи публічного управління України увиразнюється гностичне й практичне значення побудови нової компетентнісної структури її ресурсного потенціалу, на який покладається інституціоналізація комунікативної взаємодії із суспільством. Саме сучасні інформаційно-комунікативні практики як інструмент стратегічного впливу на сферу публічного управління та сервісного обслуговування суспільства потребує складної та багатофункціональної діяльності державних службовців, здатних результативно поєднувати аксіологічні й технократичні функції забезпечення ефективності розвитку сервісної держави. Прийняття нестандартних рішень в умовах системних реформ висуває перед державною службою новітні вимоги до її комунікативно-професійної сфери діяльності, що тим самим ставить її перед об'єктивною необхідністю моделювання та запровадження ідентичних комунікативних стратегій налагодження міцного зв'язку із суспільством.

З огляду на це, володіння високим рівнем комунікативної компетентності державними службовцями дозволяє уникнути відповідних інституційних конфліктів, мобільно вирішувати організаційні колізії у сфері державно-управлінської ієрархії, тим самим динамізувати відповідні суспільно-політичні, економічні та адміністративні процеси суспільного розвитку. Сама методологія й технологія публічного управління, її інституційне й ресурсне забезпечення носять виключно комунікативний характер, оскільки стосуються налагодження внутрішньо комунікативної й зовнішньо комунікативної взаємодії суб'єктів реалізації публічно-владних відносин. Відтак, це вимагає системного й перманентного розвитку професійно-значимих комунікативних вмінь та навичок державних службовців, здатних результативно й ефективно виконувати професійні функції, слугувати налагодженню конвенціональної взаємодії між органами публічної влади та громадянським суспільством. Такий підхід обумовлює доцільність розроблення нової комунікативної екстралінгвістичної парадигми для органів публічної влади, яка б враховувала закономірності та принципи розвитку сучасного інформаційно-комунікативного суспільства, що тим самим заклало б стратегічні й тактичні передумови для професійної підготовки державних службовців у напрямку розвитку їх комунікативної компетентності.

Загальнометодологічні аспекти компетентності як окремого виду професійної діяльності у різних сферах суспільного життя закладені у працях таких західноєвропейських вчених як: Н.Алмазов, Т.Амблер, П.Дойль, Ф.Котлер, Д.Огілві, Л.Персі, Дж.Россітер, Ч.Сендіджа, У.Аренс, К.Бове, А.Дейян, Б.Барнс, Г.Б.Берман, Д.Бернет, Д.Джугенхаймер, С.Моріарті, У.Уеллс, Дон Е.Шульц, Д.Еванс, У.Ф.Аренс, Т.Парсонс, Р.Мертон, Д.Істон, Г.Алмонд, К.Дойч, Д.Белл, З.Бауман, Ж.Бодрійяр, М.Кастельс, Г.Маклюен, Ф.Уебстер, Ю.Хабермас.

Структурно-функціональний аналіз комунікативної компетентності державних службовців представлений у дослідженнях: Т.Астафурова, Г.Безлюєвої, Л.Федотова, Г.Ніколайшвілі, І.Рожкової, О.Грубіна, С.Ісаєва, Ю.Колупаєвої,

Т. Шапоревої, А. Мельвіля, О. Савельєва, А. Соловійова, Ю. Нісевича, Н. Тихонової, М. Вершиніна, К. Єгорової-Гантман, Л. Тимофєєвої.

У межах вітчизняних дослідницьких підходів комунікативна компетентність як структурна умова професійного розвитку державних службовців виступала об'єктом дослідження у працях: О. Амосова, А. Біденко, І. Голоти, Г. Почепцова, Є. Ромата, В. Зірки, В. Бодрова, С. Балакірова, Т. Василевської, К. Ващенко, Р. Войтович, П. Ворони, Н. Гончарук, В. Гошовської, Н. Грищак, Ю. Ковбасюка, А. Рачинського, В. Рижих, А. Семенченка, С. Серьогіна, О. Сосніна, С. Чукут та ін.

Водночас, незважаючи на значний діапазон наукових розробок з даної проблематики, комплексне дослідження розвитку комунікативної компетентності в сучасних умовах суспільного розвитку не здійснювалося. З огляду на це, артикулюється доцільність дослідження актуальних наукових і прикладних проблем комунікативної компетентності як засобу професійного розвитку державних службовців, структурного компоненту оптимізації сфери публічного управління, її сутності, динаміки, специфічних ознак, розроблення інструментарію ефективних комунікацій, здатних забезпечити налагодження їх взаємодії з суспільством.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Тема дослідження відповідає пріоритетному напрямку дисертаційних досліджень Національної академії державного управління при Президентові України – “Українські та європейські цінності в державному управлінні: теоретико-методологічний аспект” і напрямку дослідницької діяльності кафедри парламентаризму та політичного менеджменту щодо розроблення вітчизняної моделі розвитку комунікативної компетентності державних службовців та її оптимізаційного впливу на функціонування системи публічного управління: обґрунтування принципів, критеріїв, засобів та моделей розвитку сучасних комунікативних практик та їх впливу на діяльність органів публічної влади в Україні. Виконані завдання відповідають меті й дослідницьким завданням здійснюваних кафедрою наукових проєктів – “Цінності, стандарти, компетентність в парламентській діяльності” (номер державної реєстрації 0116U002770); “Політична корупція в парламентській діяльності: природа, прояви, запобігання” (номер державної реєстрації 0117U002872); “Теоретико-методологічні засади розвитку сучасної моделі представницької влади у державотворчому процесі України” (номер державної реєстрації 0118U000638).

Мета і завдання дослідження. *Метою* дисертації є науково-теоретичне обґрунтування розвитку комунікативної компетентності державних службовців та розроблення практичних рекомендацій щодо вдосконалення процедур та технологій її реалізації у сфері публічного управління України. Досягнення поставленої мети передбачає вирішення відповідних *завдань*:

- провести теоретичну ідентифікацію компетентності в контексті сучасних дослідницьких підходів, конкретизувати її сутність та основні концепції;

- конкретизувати комунікативну компетентність як предмет наукового аналізу та особливості розвитку комунікативної компетентності державних службовців;

- здійснити структурно-функціональний аналіз комунікативної компетентності державних службовців як засобу професійного розвитку державних службовців;

- охарактеризувати зміст комунікативної культури як структурного компонента комунікативної компетентності державних службовців;

- конкретизувати комунікативний стиль як структурну умову комунікативної компетентності та критерій професійного розвитку державних службовців;

- обґрунтувати комунікативну толерантність як структурну умову комунікативної компетентності та критерій професійного розвитку державних службовців;

- дослідити інформаційну компетентність як інституційно-інструментальну умову професійно-комунікативного розвитку державних службовців в Україні;

- охарактеризувати інституціоналізацію комунікативних відносин влади та громадськості в Україні як результативну складову комунікативної компетентності державних службовців;

- розробити методiku вдосконалення комунікативної компетентності державних службовців як структурної складової їх професійного розвитку в Україні.

Об'єкт дослідження – комунікативна компетентність державних службовців.

Предмет дослідження – інституціоналізація механізмів розвитку комунікативної компетентності державних службовців.

Методи дослідження. Теоретико-методологічною основою реалізації дослідницької мети слугує використання таких загальнонаукових і спеціальнонаукових методів, як: історичний (систематизовано основні дослідницькі підходи до компетентності в межах вітчизняної та зарубіжної науки), логічний (розкрито сутність та основні концепції комунікативної компетентності державних службовців), опис (досліджено особливості та проблеми розроблення й реалізації комунікативної компетентності державних службовців), порівняння (зіставлено моделі впливу комунікативної компетентності на процеси оптимізації публічного управління), аналіз (охарактеризовано теоретико-методологічні засади дослідження комунікативної компетентності у структурі професійного розвитку державних службовців), синтез (здійснено структурно-функціональний аналіз комунікативної компетентності як засобу професійного розвитку державних службовців), дедукція (розкрито сутність комунікативної культури як структурного компонента комунікативної компетентності державних службовців), узагальнення (охарактеризовано комунікативну компетентність як структурну складову професійного розвитку державних службовців), моделювання (запропоновано основні моделі впливу комунікативного стилю як структурної складової розвитку комунікативної компетентності державних службовців на процеси державного управління), аналітичний (ідентифіковано комунікативну толерантність як структурну умову комунікативної компетентності), аксіоматизації (розроблено основні шляхи інституційного розвитку комунікативної компетентності державних службовців України), аналогії (розкрито інформаційну компетентність як

інституційно-інструментальну умову професійно-комунікативного розвитку державних службовців в Україні).

Інформаційною базою дослідження є наукові праці вітчизняних та зарубіжних учених, нормативно-правові акти та директивні документи, які стосуються питань здійснення комунікативної діяльності в системі органів державної влади та місцевого самоврядування, та обґрунтування на цій основі необхідності розроблення вітчизняної моделі інституційного розвитку комунікативної компетентності державних службовців України.

Дослідження ґрунтується на міждисциплінарному підході, враховуючи дотичність розглянутих питань з різних наукових дисциплін, їх інтегрованість.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в теоретико-методологічному обґрунтуванні розвитку комунікативної компетентності державних службовців та виробленні на цій основі практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності їх діяльності, що конкретизовано у таких наукових положеннях:

уперше:

– запропоновано розмежування комунікативної компетентності (відображає індивідуальний підхід до реалізації комунікативних здібностей персоналу відповідної організації) та комунікативної компетенції (комунікативна відповідність певним вимогам налагодження комунікативного дискурсу в межах певної інституційної структури). На цій основі показано, що комунікативна компетенція визначає комунікативний простір інституції, який залежить від об'єктивних умов та факторів, а комунікативна компетентність, характеризуючись високим рівнем суб'єктивної реалізації здібностей, піддається певним коригувальним практикам. Це свідчить про те, що комунікативна компетенція містить більш формалізований характер налагодження комунікативних процесів, на відміну від комунікативної компетентності, якій притаманний менш формальний та суб'єктивний характер спілкування;

– розкрито комунікативні знання як структурну складову комунікативної культури державних службовців, які забезпечують формування комунікативних цінностей. На основі цього показано, що комунікативна культура, методологічно синтезуючи різні комунікативні виміри та форми професійної діяльності державних службовців, визначає відповідний рівень їх комунікативної компетентності й професіоналізму, дозволяючи сформувати ефективний комунікативний простір, який включає налагодження різних форм взаємодії, стосунків, відносин, контактів, обміну тощо;

– охарактеризовано основні фактори, які впливають на зміну компетентнісної структури професійної діяльності державних службовців і відповідно до яких має запроваджуватись методика вдосконалення комунікативної компетентності, серед яких: зростання вимог з боку держави до професійних якостей державних службовців; зміна потреб та можливостей сучасної системи підготовки державних службовців відповідно до вимог постмодерного суспільства; перетворення комунікації на єдину функціональну умову розвитку сучасного суспільства, яка забезпечує вироблення єдиної стратегії взаємодії людей;

удосконалено:

– ідентифікацію компонентів комунікативної культури державних службовців, яка передбачає: 1) інваріантний (аксіологічний) (представляє основні цінності комунікативної культури і включає: гуманістичну позицію, інтерес до людей; загальну культуру фахівця); 2) технологічний, (відображає операційну сторону спілкування і базується на загальнотеоретичних знаннях основ міжособистісної комунікації); 3) варіативний (включає комунікативні якості особистості, серед яких: рефлексія комунікативної діяльності, гнучкість, емпатія, товарицькість, емоційно-психологічна саморегуляція) компоненти;

– методологію обґрунтування поняття «комунікативної толерантності» як: структурну умову комунікативної компетентності та критерій професійного розвитку державних службовців, яка забезпечує ефективне спілкування між людьми, налагодження міжособистісних та міжгрупових відносин, професійне становлення людини у різних сферах суспільного життя, в процесі якого вона виявляє свою здатність бути терпимою до індивідуально-типологічних особливостей комунікування інших людей; характеристику формування толерантних взаємовідносин між людьми у процесі реалізації відповідних соціально-рольових функцій; здатність протистояти несприятливим зовнішнім впливам, що тим самим дозволяє визначити «якість особистості», залежно від того, наскільки вона володіє вмінням правильно вибудовувати міжкомунікативну взаємодію;

– підхід до удосконалення структури комунікативних стилів державних службовців, яка відображає індивідуально-типологічну специфіку функціонування комунікативного простору у сфері публічного управління і включає: синергійний (характеризується тим, що особистість своєю формою взаємодії з партнерами сприяє об'єднанню і підвищенню ефективності спільної діяльності); неосинергійний (характеризується тим, що особистість не може або не хоче сприяти успіху спільної праці, в результаті чого вона займає позицію відстороненого спостерігача, утримуючись від прояву ініціативи, не демонструє співучасність у відповідному процесі); антисинергійний (виражається в активних деструктивних формах поведінки особистості при взаємодії з партнерами, в результаті чого особистість завдає шкоди процесу та результатам спільної діяльності тим, що зазвичай демонстративно протиставляє себе більшості, або конфліктує сама, або провокує конфлікти між партнерами);

– зміст поняття «комунікативний стиль», який є невід'ємною складовою національно-культурного простору, визначає відповідні параметри комунікативної взаємодії між людьми і відповідно до якого формується методологія розвитку комунікативної компетентності державних службовців; на підставі цього встановлено, що комунікативний стиль завжди «культурно маркований», оскільки він є: відображенням індивідуально-типологічних особливостей національної свідомості, яка базується на сукупності норм і правил комунікативної взаємодії, та є відображенням відповідної специфіки буття окремого народу;

– методику вдосконалення комунікативної компетентності державних службовців як структурну складову їх професійного розвитку в Україні, яка: слугує розвитку знань про сутність та закономірності державної служби, методи, структуру

та механізми державного управління; характеризує їх готовність до засвоєння комунікативних знань, вмінь та навичок, необхідних для вирішення практичних завдань системи публічного управління; слугує розширенню їх компетентнісного переліку, який включає: соціальні (здатність взяти на себе відповідальність у прийнятті професійних рішень, корпоративність; прояв толерантності до різних культур); когнітивні (готовність і здатність самостійно здобувати нові знання та вміння, реалізовувати свій особистий потенціал); соціально-інформаційні (володіння інформаційними технологіями і здатність сприймати критику в джерелах соціальної інформації); спеціальні (підготовленість до виконання професійних функцій); комунікативні (володіння технологіями спілкування, в тому числі і комп'ютерного) компетенції;

набули подальшого розвитку:

– дослідження основних рівнів інформаційної компетентності державних службовців: ключові інформаційні компетенції (відображають здатність державного службовця отримувати та аналізувати інформацію у всіх її формах для вирішення поставлених завдань у професійній діяльності й повсякденному житті); базові інформаційні компетенції (передбачають володіння сучасними методами організації обробки даних у локальній мережі й Інтернет та роботи з гіпертекстовими й електронними офісними документами різного типу); спеціальні інформаційні компетенції (пов'язані зі специфікою завдань органу державної влади, категорією державної посади, персональним складом конкретної установи тощо); дослідження методологічної й функціональної відмінності інформаційної компетентності від комунікативної компетентності, оскільки у більшості випадків вона стосується розуміння глибинної специфіки особливостей функціонування та розвитку системи державного управління;

– ідеї систематизації основних принципів результативної комунікативної компетентності державних службовців, що включає: прозорість, відкритість, підзвітність, стратегічне планування, налагодження партнерських відносин, толерантність, об'єктивність, результативність, реалістичність планування, актуальність, своєчасність, правдивість, доступність і зрозумілість, адресність; на підставі цього визначено, що результативність методики дотримання та реалізації таких принципів державними службовцями у процесі виконання ними відповідних функціональних обов'язків залежить від певного рівня їх державно-управлінської культури, яка є своєрідним ціннісним нормативом щодо забезпечення повноцінної участі громадян в управлінні державними службами;

– систематизація основних методичних прийомів удосконалення комунікативної компетентності державних службовців, серед яких: розвиток конкуренції та свободи особистості, що базується на розширенні форм застосування сучасних інформаційних технологій; запровадження нової демократичної адміністративної культури, яка передбачатиме введення новітніх комунікативних форм взаємодії із громадянами; застосування як вертикальних, так і горизонтальних комунікацій, що гарантуватимуть системно-комунікативну взаємодію основних суб'єктів системи державного управління; використання андрагогічних прийомів, які слугуватимуть активному залученню державних службовців до навчального

процесу та реалізації результативної практики розвитку їх комунікативних здібностей.

Практичне значення одержаних результатів полягає у розробці теоретико-методологічних і практико-прикладних положень, оформлених у конкретні пропозиції, які можуть бути реалізовані і стануть основою розвитку комунікативної компетентності як структурної складової професійної діяльності державних службовців в сучасних умовах суспільного розвитку.

Окремі положення дисертаційної роботи використовувались: Підгірцівською сільською радою Обухівського району Київської області (довідка про впровадження від 28.11.2018 № 727/01-10); Інститутом підвищення кваліфікації керівних кадрів Національної академії державного управління при Президентові України (акт про впровадження від 06.03.2019); Центром адаптації державної служби до стандартів Європейського Союзу (довідка про впровадження від 05.02.2019); Інститутом підготовки кадрів Державної служби зайнятості України (довідка про впровадження від 12.04.2019).

Розроблені теоретико-практичні положення, висновки та рекомендації можуть бути використані у дослідженнях, програмах та проектах відповідних органів державної влади, науково-дослідних інститутах, закладах освіти та структурах підвищення кваліфікації щодо питань комунікативної компетентності та розроблення інституційних засобів оптимізації комунікативної політики держави.

Запропоновані теоретичні положення і практичні рекомендації можуть також становити оптимізаційну умову інституційного розвитку комунікативної компетентності державних службовців України в контексті реалізації системних реформ у сфері публічного управління.

Особистий внесок здобувача. Наукові положення, висновки та практичні рекомендації, які характеризуються новизною і становлять цінність для розвитку науки державного управління, отримані автором самостійно. У дисертаційній роботі не використовувалися ідеї та розробки, що належать К.О. Петраковій, у співавторстві з якою було опубліковано наукову статтю, де внесок здобувача полягає у застосуванні компетентнісного підходу до реформування кадрової політики в Україні.

Апробація результатів дослідження. Основні положення дисертації були презентовані та обговорені на міжнародних і всеукраїнських науково-практичних конференціях: науково-практична конференція «Державна служба в Україні: досвід, проблеми, перспективи» (м. Київ, 2015 р.), щорічна науково-практична конференція за міжнародною участю «Європейські принципи і стандарти підготовки публічних управлінців: орієнтири для України» (м. Київ, 2015 р.), III науково-практична конференція «Актуальні наукові дослідження сучасної юридичної науки: теорія та практика» (м. Київ, 2016 р.), науково-практична конференція «Забезпечення конструктивного діалогу між владою та суспільством» (м. Одеса, 2016 р.), щорічна Всеукраїнська науково-практична конференція за міжнародною участю «Державна служба та публічна політика: проблеми і перспективи розвитку» (м. Київ, 2016 р.), науково-практична конференція за міжнародною участю «Науково-практичне забезпечення розвитку та співробітництва об'єднаних територіальних громад» (м. Дніпропетровськ, 2016 р.), науково-практична конференція за міжнародною участю

«Розвиток професійних компетентностей державних службовців: комунікативний аспект» (м. Київ, 2016 р.), науково-практична конференція молодих учених за міжнародною участю «Публічне управління та адміністрування: розвиток та впровадження» (м. Київ, 2016 р.), щорічна Всеукраїнська науково-практична конференція за міжнародною участю «Публічне управління: ціннісні орієнтири, стандарти якості та оцінка ефективності» (м. Київ, 2017 р.).

Публікації. Наукові результати дисертаційної роботи опубліковано в 19-ти наукових працях, у тому числі в дев'яти статтях у фахових виданнях з державного управління, 2 публікаціях в іноземному фаховому виданні.

Структура дисертації. Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Її основний текст викладено на 178 сторінках, загальний – становить 198 сторінок і включає 222 найменування використаних джерел.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У **вступі** доведено актуальність теми, обґрунтовано ступінь її наукової розробленості, сформульовано мету та визначено завдання, об'єкт і предмет дослідження, наведено ступінь наукової новизни одержаних результатів, їх теоретичне й практичне значення, подано дані щодо апробації дисертації та публікацій, які підтверджують результати дослідження.

У **першому розділі** – *«Теоретико-методологічний аналіз комунікативної компетентності державних службовців»* – здійснено ідентифікацію компетентності в контексті сучасних дослідницьких підходів, розкрито комунікативну компетентність як предмет наукового аналізу та особливості розвитку комунікативної компетентності державних службовців.

Запропоновано авторське розуміння компетентності як: індивідуально-типологічної здатності людини вирішувати тактичні й стратегічні проблеми об'єктивної реальності, що регламентується її пізнавальною здатністю у різних сферах суспільного життя й характеризує набуття здібностей, необхідних для розвитку лідерського потенціалу людини у будь-якій сфері суспільного життя; структурної складової життєдіяльності людини, яка дозволяє їй зрозуміти та прийняти єдині соціальні норми, за якими функціонують соціальні системи; засвоєння та оволодіння синтезом знань і досвіду, що забезпечують виконання відповідних функціональних завдань, характерних для конкретної організаційної структури.

Охарактеризовано комунікативну компетентність як: 1) здатність установлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, включаючи сукупність їх знань, умінь, навичок, які забезпечують їм ефективне спілкування; 2) вміння змінювати «глибину» та коло спілкування, розуміти і бути зрозумілими завдяки спілкуванню; 3) володіння складними комунікативними навичками формування адекватних умінь у нових соціальних структурах, знання культурних норм та обмежень у спілкуванні, звичаїв, традицій, етикету у сфері спілкування, дотримання певних норм, орієнтацій в комунікативних засобах, притаманних національному та ментальному вимірам у межах даної професії.

Розмежовано поняття *комунікативна компетентність* (індивідуальний підхід до реалізації комунікативних здібностей персоналу відповідної організації) та *комунікативна компетенція* (комунікативна відповідність певним вимогам налагодження комунікативного дискурсу в межах певної інституційної структури).

Охарактеризовано особливості розвитку комунікативної компетентності державних службовців, що проявляється через їх здатність розуміти та змінювати структуру комунікативного акту, вміння аналізувати комунікативні мотиви, цілі, установки та переконання у взаємодії із громадськістю, здійснюючи у такий спосіб різні форми впливу в межах своєї професійної групи та у взаємодії із суспільством. На цій основі показано, що комунікативна компетентність державних службовців спрямована на забезпечення взаєморозуміння із громадянами у процесі надання державно-управлінських послуг, що здійснюється за допомогою нових інноваційних комунікативних систем (зумовлених розвитком сучасних інформаційних технологій), що різняться між собою лише варіацією (переважанням) вербальних (мовна знакова система) та невербальних (немовна знакова система) засобів спілкування державних службовців з громадянами.

Визначено комунікативний потенціал державних службовців як системну характеристику розвитку їх комунікативних можливостей у процесі спілкування, яка включає два компоненти: 1) комунікативні властивості державного службовця, що характеризують особливості розвитку його комунікативних потреб у процесі спілкування, форми його ставлення до реалізації відповідних способів спілкування; 2) комунікативні здібності державних службовців, які характеризують здатність реалізації комунікативної ініціативності у процесі спілкування, що вказує на їх комунікативну активність щодо реакції на стан партнерів, їх стимулювання до спілкування та реалізації власної індивідуальної програми спілкування.

У **другому розділі** – *«Структурно-функціональний аналіз комунікативної компетентності як засобу професійного розвитку державних службовців»* – розкрито комунікативну компетентність у структурі професійного розвитку державних службовців, комунікативну культуру як структурний компонент комунікативної компетентності державних службовців, комунікативний стиль як структурну складову розвитку комунікативної компетентності державних службовців, комунікативну толерантність як структурну умову комунікативної компетентності та критерій професійного розвитку державних службовців.

Обґрунтовано, що професійний розвиток державного службовця структурно залежить від його комунікативної компетентності, оскільки саме вона дозволяє йому побудувати органічне професійне середовище для ефективного виконання покладених на нього обов'язків; на підставі цього встановлено, що комунікативна компетентність не повинна суперечити індивідуально-особистісним здібностям державного службовця, виходячи з чого він має володіти достатнім рівнем спеціальних та професійних знань, які допоможуть йому ефективно орієнтуватись у межах конкретної управлінської ситуації, а відтак результативно виконувати покладені на нього функціональні обов'язки.

Охарактеризовано комунікативну культуру як структурний компонент комунікативної компетентності державних службовців: формування їх особистісних і професійних цінностей, які забезпечують результативність певного

комунікативного процесу в системі діяльності органів державної влади; здатність до узгодження й співвіднесення своїх дій з іншими, прийняття і сприйнятливості іншого, добору та надання аргументів, висування альтернативних пояснень, обговорення проблеми, розуміння й поваги до думок інших.

Ідентифіковано комунікативні знання як структурну складову комунікативної культури державних службовців, що забезпечують формування комунікативних цінностей, відповідно до яких і формується комунікативна культура як структурна умова професійного розвитку державного службовця. На основі цього показано, що комунікативна культура, методологічно синтезуючи різні комунікативні виміри та форми професійної діяльності державних службовців, визначає відповідний рівень їх комунікативної компетентності й професіоналізму, дозволяє сформувати ефективний комунікативний простір, який включає налагодження різних форм взаємодії, стосунків, відносин, контактів, обміну тощо.

Розроблено структуру комунікативних стилів державних службовців, яка чітко відображає індивідуально-типологічну специфіку функціонування комунікативного простору у сфері публічного управління і включає: синергійний (особистість своєю манерою взаємодії з партнерами (партнером) сприяє об'єднанню і підвищенню ефективності спільної діяльності); неосинергійний (особистість не може або не хоче сприяти успіху спільної праці, в результаті чого вона займає позицію відстороненого спостерігача, не виявляє ініціативу, не демонструє співучасть і співпереживання в робочому процесі); антисинергійний (виражається в активних деструктивних формах поведінки особистості при взаємодії з партнерами, в результаті чого особистість завдає шкоди процесу та результатам спільної діяльності тим, що зазвичай демонстративно протиставляє себе більшості, або конфліктує сама, або провокує конфлікти між партнерами).

Охарактеризовано комунікативну толерантність як: об'єктивно-необхідну структурну складову розвитку професійної компетентності державних службовців, що забезпечує ефективне спілкування між людьми, налагодження міжособистісних і міжгрупових відносин, професійне становлення людини у різних сферах суспільного життя, в процесі якого людина показує свою здатність проявляти терпимість до індивідуально-типологічних особливостей комунікування інших людей, сприймаючи їх такими, якими вони є насправді.

У **третьому розділі** – *«Основні шляхи інституційного розвитку комунікативної компетентності державних службовців України»* – проаналізовано інформаційну компетентність як інституційно-інструментальну умову професійно-комунікативного розвитку державних службовців в Україні, наведено інституціоналізацію комунікативних відносин влади та громадськості в Україні як результативну складову комунікативної компетентності державних службовців, запропоновано основні методики вдосконалення комунікативної компетентності державних службовців як структурної складової їх професійного розвитку в Україні.

Розглянуто інформаційну компетентність як інституційно-інструментальну умову професійно-комунікативного розвитку державних службовців в Україні, що характеризує: 1) здатність опанування відповідними інформаційними знаннями, які дадуть їм змогу результативно виконувати відповідні державно-управлінські функції та приймати ефективні рішення; 2) здатність фахівця працювати з

комп'ютерною технікою, інформаційними технологіями й інформацією в усіх її формах при розв'язанні завдань у професійній діяльності.

На основі аналізу низки міжнародних документів систематизовано ключові принципи результативної комунікативної компетентності державних службовців: прозорість, відкритість, підзвітність, стратегічне планування, налагодження партнерських відносин, толерантність, об'єктивність, результативність, реалістичність планування, актуальність, своєчасність, правдивість, доступність та зрозумілість, адресність; на підставі цього визначено, що результативність методики дотримання та реалізації таких принципів державними службовцями у процесі виконання ними відповідних функціональних обов'язків залежить від відповідного рівня їх державно-управлінської культури, яка є своєрідним ціннісним нормативом щодо забезпечення повноцінної участі громадян в управлінні державними службами.

Виявлено, що рівень результативності електронної демократії та електронного врядування в Україні передбачає формування ефективної системи управління документами, яка б забезпечувала ефективний документообіг та легкий пошук документів, необхідних для роботи, його основним завданням є створення (удосконалення) реєстрів даних громадян, юридичних осіб, земельних ділянок і нерухомості, податків, соціального страхування, забезпечення функціональної сумісності систем та здійснення обміну даними на операційному рівні замість подання довідок та інших документів; доведено, що державні службовці, аби слугувати впровадженню результативно орієнтованих прийомів електронного врядування, мають набути відповідної комунікативної компетентності, яка б дозволила їм ефективно працювати з відповідними джерелами державної інформації, налагоджувати відповідні форми комунікативної взаємодії з різними органами публічної влади.

Ідентифіковано основні фактори, які впливають на зміну компетентнісної структури професійної діяльності державних службовців і відповідно до яких має запроваджуватися методика вдосконалення комунікативної компетентності. Серед них: підвищення вимог з боку держави до професійних якостей державних службовців; зміна потреб та можливостей сучасної системи підготовки державних службовців відповідно до вимог постмодерного суспільства; перетворення комунікації на єдину функціональну умову розвитку сучасного суспільства, яка забезпечує вироблення єдиної стратегії взаємодії людей.

Систематизовано ключові методичні прийоми вдосконалення комунікативної компетентності державних службовців, а саме: розвиток конкуренції та свободи особистості, що базуються на розширенні форм застосування сучасних інформаційних технологій; запровадження нової демократичної адміністративної культури, що передбачає застосування новітніх комунікативних форм взаємодії з громадянами; впровадження як вертикальних, так і горизонтальних комунікацій, які гарантуватимуть системно-комунікативну взаємодію як по горизонталі, так і по вертикалі основних суб'єктів системи державного управління; усунення некомпетентності та безвідповідальності державних службовців, що дозволить запобігти пов'язаним із цим кризовим явищам у системі державного управління; впровадження віртуальних тренажерів у практику державного управління, що

сприятиме ситуаційно-функціональній активності як індивідуума, так і всього суспільства.

ВИСНОВКИ

У дисертаційній роботі розв'язано важливу наукову проблему, яка полягає в обґрунтуванні теоретико-методологічних засад розвитку комунікативної компетентності державних службовців, відповідно до чого сформульовано такі висновки та рекомендації.

1. Проведено теоретичну ідентифікацію компетентності в контексті сучасних дослідницьких підходів як: «професійно-важливої якості», яка забезпечує стратегічну результативність діяльності людського потенціалу в різних сферах суспільного життя, включаючи освоєння необхідних знань, що дозволяють людині виступати повноправним та кваліфікованим учасником різних форм соціальної взаємодії; своєрідного інструментарію професійного розвитку людини, який базується на засвоєнні способів набуття знань, необхідних для професійної реалізації; індивідуально-типологічної здатності людини вирішувати тактичні й стратегічні проблеми об'єктивної реальності, яка регламентується її пізнавальною спроможністю у різних сферах суспільного життя й характеризує набуття здібностей, необхідних для розвитку лідерського потенціалу людини у будь-якій сфері суспільного життя.

2. Конкретизовано комунікативну компетентність як: 1) здатність устанавлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, включаючи сукупність їх знань, умінь, навичок, які забезпечують ефективне спілкування; 2) вміння змінювати «глибину» та коло спілкування, розуміти та бути зрозумілими завдяки спілкуванню; 3) володіння складними комунікативними навичками формування адекватних умінь у нових соціальних структурах, знання культурних норм та обмежень у спілкуванні, знання звичаїв, традицій, етикету у сфері спілкування, дотримання певних норм, орієнтацій у комунікативних засобах, притаманних національному та ментальному вимірам у межах даної професії.

Встановлено, що комунікативна компетентність характеризує узагальнену комунікативну властивість особистості у відповідній професійній сфері, яка проявляється через реалізацію нею певних комунікативних здібностей, що дозволяють їй органічно імплементуватись у сферу комунікативної практики певної професійної групи. До таких здібностей належать: можливість здійснювати соціально-психологічний прогноз комунікативної ситуації, в якій має відбуватися спілкування; соціально-психологічне програмування процесу спілкування, що враховує особливості комунікативної ситуації; здійснення соціально-психологічного управління процесами спілкування в межах певної комунікативної ситуації.

Охарактеризовано особливості розвитку комунікативної компетентності державних службовців, що проявляється завдяки здатності розуміти та змінювати структуру комунікативного акту, вміння аналізувати комунікативні мотиви, цілі, установки та переконання у взаємодії із громадськістю, застосовуючи різні форми впливу в межах своєї професійної групи та у взаємодії з суспільством. Показано, що комунікативна компетентність державних службовців спрямована на забезпечення

взаєморозуміння із громадянами у процесі надання державно-управлінських послуг та здійснюється за допомогою нових інноваційних комунікативних систем (зумовлених розвитком сучасних інформаційних технологій), які різняться між собою лише варіацією (переважанням) вербальних (мовна знакова система) та невербальних (немовна знакова система) засобів спілкування державних службовців із громадянами; обґрунтовано доцільність урахування результативних рівнів (комунікативний, інтерактивний та перцептивний) їх спілкування з суспільством, що визначають певні види компетентності державних службовців і спрямовані на увиразнення широкої палітри психологічних позицій та засобів, які слугують самовираженню комунікативних позицій між державними службовцями і громадськістю.

3. Здійснено структурно-функціональний аналіз комунікативної компетентності державних службовців як засобу професійного розвитку державних службовців, яка є: критеріальним параметром професійного розвитку державного службовця, наявність якого характеризується відповідними визначальними здібностями, до яких належать: вимірюване уміння, здатність, знання або поведінкова характеристика, необхідні для успішного виконання певної роботи; глибоке, досконале знання своєї справи, суті виконуваної роботи, способів і засобів досягнення поставлених цілей; ступінь вираженості професійного досвіду в межах компетенції конкретної посади; професійна культура державного службовця, його здатність до здійснення нормативно-проектних, аналітичних, організаційно-розпорядчих, консультативно-дорадчих, контрольних функцій та ефективної самореалізації в умовах практичної діяльності на базі спеціальних знань, умінь, цінностей, необхідних для професійної діяльності у сфері державного управління.

Обґрунтовано, що професійний розвиток державного службовця структурно залежить від його комунікативної компетентності, оскільки саме вона дозволяє йому побудувати органічне професійне середовище, необхідне для ефективного виконання покладених на нього обов'язків; на підставі цього встановлено, що комунікативна компетентність не повинна суперечити індивідуально-особистісним здібностям державного службовця, він повинен володіти достатнім рівнем спеціальних та професійних знань, які допоможуть йому ефективно орієнтуватися в конкретній управлінській ситуації, а відтак результативно виконувати покладені на нього функціональні обов'язки.

4. Охарактеризовано комунікативну культуру, яка є структурним компонентом комунікативної компетентності державних службовців, як: формування їх особистісних і професійних цінностей, що забезпечують результативність певного комунікативного процесу в системі діяльності органів державної влади; здатність до узгодження та співвіднесення своїх дій з іншими, прийняття і сприйнятливості іншого, добору та надання аргументів, пропонування альтернативних пояснень, обговорення проблеми, розуміння й шанобливого ставлення до думок інших; готовність до гнучкої тактової взаємодії з іншим, до рефлексивної діяльності, до проектування комунікативних умінь і застосування їх у новій ситуації. Класифіковано структурні елементи комунікативної культури:

культуру продуктивної мовної дії; культуру рецептивної мовної дії; культуру розуміння; культуру зворотного зв'язку.

5. Конкретизовано комунікативний стиль як структурну умову комунікативної компетентності та критерій професійного розвитку державних службовців, під яким розуміється: сукупність звичних для державного службовця способів і засобів установаження й підтримання контактів з оточуючими у різних формах взаємодії: бесідах, переговорах, дискусіях, суперечках, а також у різних ситуаціях спілкування: у виробленні ідей, прийнятті та формулюванні рішень, подоланні конфліктів; властива людині система психологічних прийомів та способів діяльності, що враховує її природні, індивідуальні та особистісні характеристики, а також стиль спілкування як індивідуальну та стабільну форму комунікативної поведінки людини, яка проявляється в умовах взаємодії; показано, що однією із класифікаційних ознак комунікативного стилю є ступінь його відповідності загальноприйнятим нормам у конкретній комунікативній ситуації, відповідно до якої і застосовуються певні комунікативні дії, що безпосередньо залежать від комунікативної компетентності державних службовців.

6. Обґрунтовано комунікативну толерантність, що виступає структурною умовою комунікативної компетентності та критерій професійного розвитку державних службовців як: об'єктивно-необхідну структурну складову розвитку професійної компетентності державних службовців, яка забезпечує ефективне спілкування між людьми, налагодження міжособистісних та міжгрупових відносин, професійного становлення людини у різних сферах суспільного життя, у процесі якого людина виявляє свою здатність бути терпимою до індивідуально-типологічних особливостей комунікування інших людей, сприймаючи їх такими, якими вони є насправді; характеристику формування толерантних взаємовідносин між людьми у процесі реалізації відповідних соціально-рольових функцій; здатність протистояти несприятливим зовнішнім впливам, що дозволяє проаналізувати саму якість особистості, залежно від того, наскільки вона володіє умінням правильно вибудовувати міжкомунікативну взаємодію.

Доведено, що комунікативна толерантність у системі публічного управління надає певної усталеності державно-управлінським відносинам, яка гарантує чітко структуровану вертикаль при виконанні службових обов'язків і сталість у стосунках між людьми, характеризуючи прагнення досягти взаєморозуміння та об'єктивного сприйняття дійсності, вона виступає важливою функціональною умовою для професійного розвитку державного службовця. Для того, аби комунікативні партнери у процесі міжособистісної взаємодії не вбачали особливих відмінностей між підструктурами власної особистості та свого партнера, має бути високий рівень комунікативної толерантності до комунікативних станів інших людей, що передбачає ціннісне ставлення до їх комунікативних здібностей у процесі реалізації відповідних соціальних функцій. Тобто чим вищий рівень комунікативної толерантності виявляє державний службовець у процесі реалізації своїх професійних завдань, тим вищим є рівень його комунікативної компетентності.

7. Досліджено інформаційну компетентність як інституційно-інструментальну умову професійно-комунікативного розвитку державних службовців в Україні, яка характеризує здатність до: 1) опанування відповідних

інформаційних знань, що дадуть змогу результативно виконувати відповідні державно-управлінські функції та приймати ефективні рішення; 2) роботи з комп'ютерною технікою, інформаційними технологіями й інформацією в усіх її формах при розв'язанні завдань у професійній діяльності; класифіковано її структурно-функціональні елементи: а) визначення сутності та основних напрямів інформаційної підготовки сучасного державного службовця; б) формування компетенцій роботи з інформацією; в) знання основ законодавства про інформацію; г) вміння працювати в умовах електронного урядування, електронної демократії та розвитку соціальних мереж.

8. Охарактеризовано інституціоналізацію комунікативних відносин влади та громадськості в Україні як результативну складову комунікативної компетентності державних службовців, яка характеризує їх здатність здійснювати відкриту та прозору практику публічного управління, постійно й регулярно роз'яснювати цілі, завдання, принципи реалізації державної політики, висвітлювати діяльність органу державної влади, створювати зрозумілу систему внутрішніх зв'язків та компетенцій, відповідати на запити громади, бути відповідальними й підзвітними громадянам. Саме тому необхідною технологічною умовою результативності комунікативної компетентності державних службовців у напрямі інституціоналізації комунікативних відносин влади та громадськості в Україні є опанування ними відповідних нормативних документів (законодавчих актів), які слугують інструментальному врегулюванню даного питання.

9. Розроблено методику вдосконалення комунікативної компетентності державних службовців як структурної складової їх професійного розвитку в Україні, яка: слугує розвитку знань про сутність та закономірності державної служби, методи, структуру й механізми державного управління; характеризує їх готовність до засвоєння комунікативних знань, умінь та навичок, необхідних для вирішення практичних завдань системи публічного управління; слугує розширенню їх компетентнісного переліку, який включає: соціальні (здатність брати на себе відповідальність у прийнятті професійних рішень, корпоративність; прояв толерантності до різних культур); когнітивні (готовність і здатність самостійно здобувати нові знання та вміння, реалізовувати свій особистий потенціал); соціально-інформаційні (володіння інформаційними технологіями і здатність сприймати критику в джерелах соціальної інформації); спеціальні (підготовленість до виконання професійних функцій); комунікативні (володіння технологіями спілкування, в тому числі комп'ютерного) компетенції.

Ідентифіковано методологічні умови вдосконалення комунікативної компетентності державних службовців як структурної складової їх професійного розвитку в Україні, серед яких: 1) здійснення безперервного і цілісного комунікативного спілкування, забезпечення комунікативної спрямованості різних дисциплін у сфері професійної підготовки державних службовців; 2) запровадження нових форм і методів навчання у практику професійної підготовки, що включає використання комунікативних ігор у навчальному процесі як інтерактивної форми, яка навчає умінню мислити неординарно, по-своєму бачити проблемну ситуацію, знаходити виходи з неї; використання комунікативної гри як методу, що передбачає організацію комунікативної діяльності слухачів, під час якої вони відтворюють

типові ситуації майбутнього професійного спілкування і розвивають свої професійно значущі комунікативні вміння; запровадження психологічного групового тренінгу для формування комунікативної компетенції у процесі засвоєння дисциплін, необхідних для підвищення рівня комунікативної підготовленості державних службовців, подолання комунікативних бар'єрів, розвитку особистісних здібностей, які є значущими у професійній діяльності; запровадження в освітній процес дисциплін за вибором, необхідних для професійної підготовки державних службовців.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ

Статті в наукових фахових виданнях

1. Безрук В.М. Комунікативна компетентність в контексті сучасних дослідницьких концепцій та підходів. *Актуальні проблеми державного управління*: зб. наук. пр. Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2017. Вип. 1(69). С. 23-27.

2. Безрук В.М. Теоретико-методологічний аналіз комунікативної компетентності як структурної складової професійної компетентності особистості. *Актуальні проблеми державного управління*: зб. наук. пр. Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2017. Вип. 2(70). С. 9-13.

3. Безрук В.М. Теоретико-методологічний аналіз компетентності та компетенції в контексті сучасних дослідницьких підходів. *Держава та регіони*: наук.-виробн. Журнал. Класич. приват. ун-т: Запоріжжя, 2017. Вип. 2. С.114-118.

4. Безрук В.М. Особливості розвитку комунікативної компетентності державних службовців. *Ефективність державного управління*: зб. наук. пр. Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2017. Вип. 1(50). С. 139-148.

5. Безрук В.М. Теоретична ідентифікація компетентності у контексті сучасних дослідницьких підходів. *Ефективність державного управління*: зб. наук. пр. Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2017. Вип. 2(51). С. 35-41.

6. Безрук В.М. Методологія співвідношення понять компетенція та компетентність у контексті сучасних дослідницьких підходів. *Держава та регіони*: наук.-виробн. Журнал. Класич. приват. ун-т: Запоріжжя, 2017. Вип. 3. С. 5-10.

7. Безрук В.М. Тренінгові методики розвитку комунікативної компетентності державних службовців. *Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України*. К.: НАДУ, 2017. Вип. 2(85). С. 112-117.

Статті в зарубіжних виданнях

8. Bezruk V.M. Ideological and technological imperatives of the state manpower policy. *Středoevropský věstník pro vědu a výzkum, Central European journal for science and research*. Praha, ČR Czech Republic, 2016. № 14 (27). P. 65-69.

9. Безрук В.Н. Коммуникативная компетентность руководителя в управленческой деятельности: состояние и перспективы усовершенствования. *Středoevropský věstník pro vědu a výzkum, Central European journal for science and research*. Praha, ČR Czech Republic, 2016. № 16 (29). P.75-79.

Праці, які додатково відображають наукові результати дисертації

10. Безрук В.М. Політичне лідерство в контексті побудови демократичної держави. *Державна служба в Україні: досвід, проблеми, перспективи*: матеріали наук.-практ. конф. (м. Київ, 24 черв. 2015 р.) / за заг. ред. Ю.В. Ковбасюка і В.Л. Федоренка. К.: Вид-во Ліра-К, 2015. С. 154-157.

11. Безрук В.М. Проблематика формування професійної компетентності державних службовців в процесі реформування державної служби: організаційний аспект. *Європейські принципи і стандарти підготовки публічних управлінців: орієнтири для України*: матеріали щоріч. наук.-практ. конф. за міжнар. уч. (м. Київ, 5-6 лист. 2015 р.) / за заг. ред. Ю.В. Ковбасюка, М.М. Білинської, В.М. Сороко, Л.А. Гаєвської. К.: НАДУ, 2015. С. 102-104.

12. Безрук В.М. Правове регулювання державної кадрової політики у сфері державного управління. *Актуальні наукові дослідження сучасної юридичної науки: теорія та практика*: зб. матеріалів III наук.-практ. конф. (м. Київ, 18 бер. 2016 р.). К.: ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», 2016. С. 226-228.

13. Безрук В.М. Комунікативний аспект реформування кадрової політики. *Забезпечення конструктивного діалогу між владою та суспільством*: матеріали наук.-практ. конф. (м. Одеса, 28 квіт. 2016 р.). Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2016. С. 17-19.

14. Безрук В.М. Взаємозв'язок стилю та іміджу керівника державного органу. *Державна служба та публічна політика: проблеми і перспективи розвитку*: матеріали щоріч. Всеукр. наук-практ. конф. за міжнар. уч. (м. Київ, 27 трав. 2016 р.) / за заг. ред. А.П. Савкова, М.М. Білинської, С.В. Загороднюка. Київ: НАДУ, 2016. С. 103-105.

15. Безрук В. Деякі аспекти формування іміджу керівника органу місцевого самоврядування. *Науково-практичне забезпечення розвитку та співробітництва об'єднаних територіальних громад*: матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. уч. (м. Дніпро, 24 жовт.-24 лист. 2016 р.) / за заг. ред. Ю.П. Шарова. Д.: ДРІДУ НАДУ, 2016. С. 16-17.

16. Безрук В.М. Комунікація державних службовців як елемент соціальної модернізації державної служби. *Розвиток професійних компетентностей державних службовців: комунікативний аспект*: матеріали щоріч. наук-практ. конф. за міжнар. уч. (м. Київ, 3-4 лист. 2016 р.) / за заг. ред. В.С. Куйбіди, М.М. Білинської, В.М. Сороко, Л.А. Гаєвської. Київ: НАДУ, 2016. С. 232-233.

17. Безрук В.М. Деякі аспекти формування іміджу керівника державної служби. *Публічне управління та адміністрування: розвиток та впровадження*: матеріали наук-практ. конф. молодих учених за міжнар. уч. (м. Київ, 16 листоп. 2016 р.) / за заг. ред. В.С. Куйбіди, А.П. Савкова, С.К. Хаджирадевої, О.Ю. Оболенського. Київ: НАДУ, 2016. С. 222-223.

18. Безрук В.М. Стиль керівника як фактор його ефективності в управлінській діяльності. *Публічне управління: ціннісні орієнтири, стандарти якості та оцінка ефективності*: матеріали щоріч. Всеукр. наук-практ. конф. за міжнар. уч. (м. Київ, 26 трав. 2017 р.): у 5 ч. / за заг. ред. В.С. Куйбіди, А.П. Савкова, С.В. Загороднюка. Київ: НАДУ, 2017. Ч. 4: *Соціогуманітарна політика: пріоритети публічного управління*. С. 10-11.

19. Безрук В.М., Петракова К.О. Реформування кадрової політики: інституційні передумови реалізації. *Ефективність державного управління*: зб. наук. пр. / за заг. ред. В.С. Загорського, А.В. Ліпенцева. Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2015. Вип. 44. С. 140-145.

АНОТАЦІЯ

Безрук В.М. Розвиток комунікативної компетентності державних службовців. – Кваліфікаційна наукова робота на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.01 – теорія та історія державного управління. – Інститут підготовки кадрів державної служби зайнятості України. Київ, 2019.

У дисертаційній роботі здійснено аналіз, ідентифіковано основні фактори, які впливають на зміну компетентнісної структури професійної діяльності державних службовців і відповідно до яких має запроваджуватись методика вдосконалення комунікативної компетентності, розвитку комунікативної компетентності державних службовців; запропоновано розмежування комунікативної компетентності та комунікативної компетенції.

Розкрито комунікативні знання як структурну складову комунікативної культури державних службовців, які забезпечують формування комунікативних цінностей, на основі цього показано, що комунікативна культура, методологічно синтезуючи різні комунікативні виміри та форми професійної діяльності державних службовців, визначає відповідний рівень їх комунікативної компетентності й професіоналізму, що дозволяє сформувати ефективний комунікативний простір. Удосконалено ідентифікацію компонентів комунікативної культури державних службовців і на цій основі показано, що компоненти детерміновано взаємопов'язані між собою і забезпечують формування цілісної, динамічної структури комунікативної культури, яка надає державному службовцеві можливість здійснити ефективний вибір певних комунікативних цінностей, що забезпечують набуття ним відповідних знань і вмінь спілкування й визначають стиль діяльності.

Запропоновано методика вдосконалення комунікативної компетентності, що характеризує саморозвиток та самовдосконалення людини у процесі комунікативної діяльності на основі власних комунікативних прийомів, виходячи з чого висококомпетентнісний державний службовець має володіти високим рівнем діагностики своєї комунікативної компетентності, яка включає її самоаналіз та самодіагностику. Систематизовано основні методичні прийоми вдосконалення комунікативної компетентності державних службовців.

Ключові слова: комунікативна компетентність, комунікативна компетенція, компетентнісна структура професійної діяльності державних службовців, удосконалення комунікативної компетентності, комунікативні процеси, комунікативні знання, комунікативні цінності, комунікативна культура, комунікативний простір, комунікативна толерантність, комунікативна взаємодія, комунікативний стиль, комунікативний розвиток.

SUMMARY

Bezruk V.M. Development of communicative competence of civil servants. Manuscript.

Thesis for a Candidate Degree in Public Administration in the specialty 25.00.01 – theory and history of public administration. – Institute of training of the State Employment Service of Ukraine. Kyiv, 2019.

In the dissertation the analysis was carried out, the main factors influencing the change of the competence structure of the professional activity of civil servants and according to which a methodology for improving the communicative competence of the development of communicative competence of civil servants should be introduced, the separation of communicative competence and communication competence is proposed, on this basis it is shown that communication competence determines the communicative space of the institution, which depends on the ' and communication competence characterized by a high level of subjective realization of abilities is subject to certain corrective practices, which suggests that communication competence has a more formalized nature of the establishment of communication processes, in contrast to communication competence, which is characterized by less formal and sub- an instant moment of communication.

Communication knowledge as a structural component of the communicative culture of civil servants that provide the formation of communication values is revealed. On this basis, it is shown that communication culture by methodologically synthesizing various communication dimensions and forms of professional activity of civil servants determines the appropriate level of their communication competence and professionalism that allows them to form effective communication space. The identification of components of the communicative culture of civil servants has been improved, and on this basis it is shown that the components are determinedly interrelated and provide the formation of a holistic, dynamic structure of the communicative culture, which gives the public servant the opportunity to make an effective choice of certain communication values that ensure the acquisition of relevant knowledge. and communication skills and determine their style of activity.

The method of improvement of communication competence, which characterizes self-development and self-improvement of a person in the process of communication activity on the basis of their own communication techniques, is proposed, on the basis of which a highly-qualified civil servant should have a high level of diagnostics of his communication competence, which includes its self-examination and self-diagnosis. It was established that diagnostics of communication competence of civil servants should include assessment of their information abilities, according to which correction of information behavior is carried out.

The main methodical methods of improvement of communication competence of civil servants among them are systematized: development of competition and freedom of the person, based on the expansion of the forms of application of modern information technologies; the introduction of a new democratic administrative culture, envisaging introduction of the newest communication forms of interaction with citizens; application

of both vertical and horizontal communications, which would guarantee systemic-communicative interaction of the main subjects of the system of public administration.

Key words: communicative competence, communicative competence, competency structure of professional activity of civil servants, improvement of communicative competence, communicative processes, communicative knowledge, communicative values, communicative culture, communicative space, communicative tolerance, communicative interaction, communicative style, communicative development.

ANNOTATION

Bezruk V.M. Rozwój kompetencji komunikacyjnych urzędników służby cywilnej. Rękopis.

Praca magisterska z zakresu administracji publicznej w specjalności 25.00.01 – teoria i historia administracji publicznej. – Instytut szkolenia Państwowej Służby Zatrudnienia Ukrainy. Kijów, 2019 r.

Teza analizowane, zidentyfikowano główne czynniki wpływające na zmiany w strukturze kompetencji zawodowej służby cywilnej, a pod którym należy wdrożyć metodę poprawy komunikacyjnej kompetencji komunikacyjnej kompetencji urzędników zaproponowanych rozgraniczenie kompetencji komunikacyjnych i kompetencji komunikacyjnej na tej podstawie wskazuje, że kompetencje komunikacyjne określają przestrzeń komunikacyjną instytucji, która zależy od "ktyvnyh warunków i czynników, a kompetencja komunikacyjna harakteryzuyuchys wysokiej prywatną wdrożenia zdolności naprawczych narażone na pewne praktyki, wskazując, że kompetencja komunikacyjna ma charakter bardziej formalny ustanawiający procesów komunikacyjnych, w przeciwieństwie do kompetencji komunikatywnej, która jest nieodłącznym mniej formalny i sub ' natychmiastowy moment komunikacji.

Podejście do poprawy struktury urzędników komunikatywny styl, który odzwierciedla indywidualne typologicznych specyfikę funkcjonowania przestrzeni komunikacyjnych w administracji publicznej. Ulepszona metodologia studiować koncepcję komunikacyjną tolerancji jako warunku konstrukcyjnego komunikacyjnej kompetencji i kryteriów rozwoju zawodowego pracowników służby cywilnej, która zapewnia skuteczną komunikację między ludźmi, budowania relacji międzyludzkich i między grupami, prawa rozwoju zawodowego w różnych dziedzinach życia społecznego, podczas którego człowiek pokazuje jego zdolność do pokazania tolerancji indywidualne cechy typologiczne komunikowania się z innymi ludźmi. Podano charakterystykę kształtowania tolerancyjnych relacji międzyludzkich w procesie realizacji odpowiednich funkcji ról społecznych; odporność na niekorzystne wpływy zewnętrzne, a tym samym w celu określenia jakości „osobowości”, w zależności od tego, jak to ma zdolność budowania mizhkomunikatyvnu interakcję.

Słowa kluczowe: kompetencje komunikacyjne, kompetencji komunikacyjnej, struktura kompetencji zawodowej służby cywilnej, poprawa kompetencji komunikacyjnej, procesów komunikacyjnych, komunikacji wiedza, wartość komunikacja, kultura komunikatywna, komunikatywna kosmiczne, tolerancji komunikatywna, komunikatywny interakcji, styl komunikatywna, rozwój komunikatywny.

Підписано до друку 20.11.2019
Формат 148x210 мм. Обл.-вид. арк. 1,41.
Наклад 100 прим.

Свідоцтво серії ДК № 1805 від 25.05.2004
Віддруковано з оригінал-макета в Інституті підготовки кадрів державної
служби зайнятості України
03038, м. Київ, вул. Нововокзальна, 17, тел. (044) 536 -14-85