

Анализ коммуникативной компетентности муниципальных служащих как условия эффективной профессиональной деятельности

Сведения об авторе. А. Н. Чумаков, к.ф.н., доцент, Старооскольский филиал НИУ «Белгородский государственный университет» (Старый Оскол, Белгородская область, РФ).

Аннотация. В статье определено значение коммуникативной культуры в профессиональной деятельности муниципальных служащих. На примере администрации Старооскольского городского округа проанализирована степень сформированности коммуникативной компетентности муниципальных служащих, обеспечивающей эффективность их взаимодействия с местным социумом.

Ключевые слова: власть; общество; коммуникация; муниципальная служба; коммуникативная культура.

Особую значимость в муниципальном управлении сегодня приобретают поиски путей повышения эффективности деятельности органов местного самоуправления, использования рациональных форм и методов их воздействия на социальные процессы. Это стимулирует расширение и углубление практики включения актуальных форм и методов коммуникации в профессиональную деятельность муниципальных служащих, результативность которой во многом зависит от уровня развития их коммуникативной культуры.

Характер профессиональной деятельности муниципального служащего связан с деятельностью в системе «человек – человек», реализуемой в сфере коммуникаций, что определяет необходимость формирования у служащих социально-коммуникативной культуры, в основе которой лежит знания и опыт построения деловых отношений внутри системы муниципальной службы, а также обеспечение эффективности взаимодействия с местным социумом в решении управленческих задач [1, с. 98].

Специфика деятельности муниципальных служащих предполагает постоянное общение с гражданами, представителями предприятий, учреждений, общественных организаций. Это предполагает наличие профессионально-значимых коммуникативных умений и навыков осуществлять социальное взаимодействие, которые обеспечивают результативность и эффективность решения профессиональных задач, устанавливать адекватные межличностные и конвенциональные отношения в различных ситуациях.

К сожалению, в настоящее время уровень квалификации специалистов в области управления не всегда соответствует актуальным требованиям: часть муниципальных служащих, имея техническое или гуманитарное образование, не обладают в достаточной степени не только специализированными знаниями, умениями, навыками для решения сложных управленческих задач, но и сформированными коммуникативными компетенциями, которые необходимы для выстраивания эффективного сотрудничества с гражданами и различными общественными объединениями. Проблемы муниципального управления наиболее остро ощутимы в сложившейся практике социальной коммуникации между властью и местным сообществом [2, с. 95–96].

Сегодня назрела необходимость диагностики коммуникативной компетентности муниципальных служащих. В сентябре 2017 г. нами был проведен экспертный опрос, направленный главным образом на анализ коммуникативной компетентности муниципальных служащих администрации Старооскольского городского округа. В ходе исследования были опрошены 20 человек: члены конкурсной комиссии администрации Старооскольского городского округа (5 человек), руководители структурных подразделений администрации Старооскольского городского округа и их заместители (6 человек), руководители образовательных организаций округа, которые в силу своей профессиональной деятельности тесно взаимодействуют с различными структурными подразделениями администрации (5 человек), представители вузовской науки (4 человека).

В целом эксперты оценили уровень коммуникативной культуры муниципальных служащих администрации Старооскольского городского округа как средний, укладывающийся в нормативные представления о сформированности коммуникативных навыков менеджера, работающего в системе муниципального управления.

Так, по десятибалльной шкале были выставлены следующие оценки (нами показан средний балл).

Способность муниципальных служащих к коммуникативной культуре:

1. Готовы к эффективной коммуникации с коллегами – 8.
2. Готовы к эффективной коммуникации с гражданами – 7.
3. Способны к саморефлексии по поводу уровня собственной коммуникативной культуры – 6.
4. Способны к развитию собственной коммуникативной культуры – 6.
5. Открыты инновациям, которые требуют специальных коммуникативных навыков – 5.

Как мы видим, оценка сформированности коммуникативной культуры средняя и предполагает необходимость специальных мер по ее совершенствованию. Вместе с тем стремление к развитию коммуникативных навыков с учетом требований актуальной социокультурной ситуации не является у муниципальных служащих приоритетным в совершенствовании профессиональных компетенций.

На вопрос «Какие элементы (компетенции) коммуникативной культуры представляются вам наиболее значимыми?» (можно было выбрать 3 варианта ответа) ответы интервьюируемых распределились следующим образом:

1. Ортологическая компетенция (определяет степень владения муниципальным служащим нормами современного русского литературного языка, реализующимися в узуальной практике) – 55 %.
2. Дискурсивная компетенция (требует разнообразных знаний и умений, необходимых для создания логично организованного устного или письменного высказывания в контексте различных коммуникативных ситуаций) – 55 %.
3. Риторическая компетенция (требует навыков ораторского выступления перед различными аудиториями) – 75 %.
4. Социокультурная компетенция (предполагает выстраивание коммуникативного поведения с учетом традиций и норм, сложившихся в социокультурной среде муниципального образования) – 75 %.
5. Межкультурная компетенция (отражает степень понимания специфики коммуникации с представителями иных культур и общностей) – 40 %.

В ходе интервью опрошенные отметили, что актуальность межкультурной компетенции в Старооскольском городском округе не велика, так как в целом население достаточно однородно с точки зрения этнического состава, культурных традиций, поведенческих моделей, языка общения. Небольшие диаспорические группы вписаны в местный социум и не вызывают противостояния или устойчивых негативных проявлений со стороны русского большинства. Спокойно организуются в последние три года и включаются в местное сообщество переселенцы из Украины, не вызывая серьезных социально-коммуникативных сложностей.

Как мы видим, наиболее востребованными компетенциями являются риторическая и социокультурная, что объясняется необходимостью осуществлять взаимодействие в различных коммуникативных ситуациях и нести ответственность за результаты своей управленческой деятельности. В ходе интервью было отмечено, что риторическое мастерство управленца всегда этически ориентировано: предполагает соотнесение ценностей и целей общения муниципального служащего с ценностями адресатов – коллег, граждан, массовой аудитории. Знание же национально-культурных особенностей жителей городского округа, владение этикетными требованиями к коммуникации, позволяет, понимая специфику местных норм и традиций, результативно транслировать обществу идеи и решения органов местного самоуправления.

Относительно оценки сформированности коммуникативной культуры муниципальных служащих администрации Старооскольского городского округа мы считаем наиболее подходящей следующую уровневую структуру: низкий, нормативный, высокий.

Характеризуя актуальный уровень коммуникативной культуры муниципальных служащих, эксперты мнения разделились следующим образом: 75 % считают, что коммуникативная компетентность муниципальных служащих соответствует нормативному уровню. Этот уровень подразумевает наличие у муниципальных служащих необходимых коммуникативных знаний, умений, навыков при осуществлении профессиональной деятельности.

15 % экспертов считают, что коммуникативная культура муниципальных служащих соответствует высокому уровню, который характеризуется значительным арсеналом языковых средств, используемых в коммуникации, развитой саморефлексией, мотивирующей постоянную работу над собственным коммуникативным поведением, пониманием значимости коммуникативной культуры для формирования имиджа муниципального служащего, использованием инновационных инструментов для коммуникативного развития.

10 % отметили низкий уровень коммуникативной культуры муниципальных служащих, указав на недостаточную работу чиновников над организацией эффективной коммуникации с представителями гражданского общества.

В ответах на вопрос о том, существуют ли проблемы в формировании и развитии коммуникативной культуры муниципальных служащих администрации Старооскольского городского округа, экспертами были озвучены следующие проблемные зоны:

- 1) низкий уровень культуры речи, проявляющийся в незнании норм современного русского литературного языка;
- 2) неоправданная психологическая напряженность в выстраивании отношений с коллегами и гражданами;
- 3) недостаток базовых знаний о социокультурных особенностях региона;
- 4) нехватка саморефлексии при анализе собственного коммуникативного поведения;
- 5) недостаточная учебно-методическая работа по совершенствованию коммуникативной культуры;
- 6) неприятие инновационных форм взаимодействия с местным сообществом.

На вопрос «Какие меры в первую очередь будут способствовать повышению уровня коммуникативной культуры муниципальных служащих?» эксперты высказались следующим образом:

- 1) необходимы разработка и реализация эффективного учебно-методического сопровождения, реализуемого отделом муниципальной службы и кадров в сотрудничестве с высшими учебными заведениями области и городского округа;
- 2) возможно усиление ответственности муниципальных служащих за нарушение коммуникативно-этических требований во взаимодействии с гражданами;
- 3) необходима управленческая воля, проявляющаяся в требовании к муниципальным служащим постоянно работать над своей коммуникативной культурой;
- 4) требуется активизация разъяснительной работы руководства;
- 5) инструментом совершенствования коммуникативной культуры могут стать специальные курсы повышения квалификации муниципальных служащих, включающие инновационные образовательные подходы.

Сегодня происходит качественное изменение информационной и социокультурной среды, что влечет за собой необходимость представителям власти осуществлять служебное общение в нестандартных информационно-коммуникативных ситуациях, обусловленных целями и задачами управления развитием муниципального образования. Анализ нормативных правовых актов органов местного самоуправления Старооскольского городского округа показал, что требования к профессиональной компетентности муниципальных служащих отражают необходимость высокого уровня их коммуникативной культуры. Развитые коммуникативные навыки, с одной стороны, должны обеспечить муниципальному служащему эффективное выстраивание отношений с другими служащими, с другой – должны позволить довести необходимую управленческую информацию до местного сообщества, обеспечить ее восприятие и реализацию гражданами.

У муниципальных служащих наблюдается дефицит знаний особенностей современной коммуникации с учетом усложняющейся динамики отношений в системе «Власть–Общество», возрастания скорости изменения общественных процессов, повышения факторов непредсказуемости и риска. Качественное изменение информационной и социально-политической среды требует от муниципальных служащих осуществлять служебное общение в нестандартных социокоммуникативных ситуациях.

В требованиях к профессиональной деятельности муниципальных служащих значительное место занимают компетенции, предполагающие высокоразвитую коммуникативную культуру: способность к публичным выступлениям и коммуникациям, готовность реализовывать тот стиль общения, который соответствует ситуации, способность к убедительному, лаконичному и структурированному изложению своей позиции. Наблюдение за коммуникативной деятельностью муниципальных служащих, а также экспертные оценки позволяют утверждать, что уровень коммуникативной компетентности муниципальных служащих администрации Старооскольского городского округа в целом достаточно высокий.

Однако способность к продуктивной саморефлексии по поводу состояния и развития собственной коммуникативной культуры находится у муниципальных служащих на недостаточно высоком уровне. В связи с этим необходимо совершенствование существующих механизмов формирования и развития коммуникативной компетентности муниципальных служащих, выступающей ключевым фактором обеспечения необходимого качества как сотрудничества внутри системы муниципального управления, так и взаимодействия с гражданами и общественными организациями.

Литература

1. Васильева М. М. Связи с общественностью в органах власти. – М. : Юрайт, 2015. – 495 с.
2. Кузнецова Н. А. Социально-коммуникативные аспекты взаимодействия в системе «Власть–Общество» // Власть. – 2011. – № 4. – С. 95–98.

A. N. Chumakov,
Associate Professor,
Stary Oskol Branch NRU “Belgorod State University”
(Stary Oskol, Belgorod region, Russia)

**THE ANALYSIS OF COMMUNICATIVE COMPETENCE
OF MUNICIPAL EMPLOYEES AS A CONDITION
OF EFFECTIVE PROFESSIONAL ACTIVITY**

The importance of communicative culture in the professional activity of municipal employees is shown in the article. The degree of formation of communicative competence of municipal employees, which ensures the efficiency of their interaction with the local society, is analyzed as an example of administration of Starooskolsky Urban Okrug.

Key words: the Government; society; communication; a municipal job; communicative culture.