

Секция «Информационное обеспечение деятельности федеральных органов
исполнительной власти»

Методы развития коммуникативных навыков государственных служащих

Научный руководитель – Беланов Иван Сергеевич

Давыдова Мария Янкиловна

Студент (магистр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Высшая школа
государственного администрирования (факультет), Москва, Россия

E-mail: m.y.davydovaa@gmail.com

МЕТОДЫ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ ГОСУДАРСТВЕННОГО СЛУЖАЩЕГО

В современной теории развития коммуникационной компетенции государственного служащего особое место занимает анализ и совершенствование методов, направленных на формирование различных коммуникативных навыков. Коммуникативные навыки играют важную роль в концепции клиентоцентричного государства, так как посредством развития этих навыков у работников органов государственного и муниципального управления в значительной степени растёт уровень вовлечённости и готовности выполнять собственные служебные обязанности, что прямым образом отражается на качестве функционирования всей системы государственного управления.

Тулейко Е.В. отмечает, что в современных условиях коммуникативные навыки государственных служащих должны развиваться посредством использования всех доступных инструментов и методов, что позволяет повышать общий уровень компетентности работников, повышать качество принимаемых ими решений в ходе коммуникации как при прямом, так и опосредованном взаимодействии с различными группам людей. Для достижения этой цели предполагается, что развитие коммуникативных навыков должно включать в себя методы и инструменты, направленные на улучшение следующих категорий коммуникационных навыков, знаний и умений:

- ортологических;
- дискурсивных;
- риторических;
- социокультурных;
- языковых и речевых [1].

К ортологическим следует отнести те навыки, знания и умения, которые напрямую связаны с нормативным слово- и фразеупотреблением, корректным использованием лексических и синтаксических конструкций. Дискурсивные навыки, знания и умения формируются при использовании методов и инструментов, направленных на развитие стилистики языка государственного служащего, формирование способностей к выстраиванию межличностной деловой коммуникации. Совокупность риторических компетенций развивается посредством улучшения мастерства публичных выступлений. Важно отметить, что для комплексного развития коммуникативных способностей государственные служащие должны развивать все вышеуказанные группы навыков.

Все группы методов развития коммуникативных навыков государственных служащих можно разбить на три большие группы, которые соответствуют ключевым группам формируемых коммуникативных компетенций

Первая группа (содержательно-процессуальных) методов основана на использовании «классических» методах профессионального и личностного развития служащих, которые предполагают развитие коммуникационных навыков в рамках компетентностно-

ориентированного образовательного процесса. Преимущество таких методов заключается в первую очередь в создании теоретической базы у обучающихся и ее закреплении на основе выполнения практических заданий, связанных с осуществлением коммуникации в различных ситуациях. Ситуационное моделирование позволяет государственным служащим быть готовым к различным вариантам осуществления коммуникации, иметь необходимый набор ранее описанных навыков и умений (ортологических, дискурсивных и т. д.)

Мотивационные методы базируются на различных инструментах мотивации, которые широко используются сегодня в различных органах государственной и муниципальной власти. Эти методы включают в себя материальное и нематериальное стимулирование государственных служащих, которые стремятся к развитию коммуникативных навыков как посредством участия в различных образовательных и обучающих мероприятиях, так и посредством самостоятельного развития.

Группа **рефлексивных методов** представляется более комплексной группой методов и используется в части развития коммуникативных навыков значительно реже в практике деятельности органов государственной и муниципальной власти. Такие методы предполагают, что рост коммуникативных компетенций обеспечивается посредством активного саморазвития государственных служащих как с использованием внешних стимулов, так и без них.

Базовой предпосылкой использования таких методов является наличие у человека естественной способности к самостоятельному обучению и развитию, в том числе в области развития своих коммуникационных способностей. Наиболее распространенным инструментом среди этой группы можно назвать коучинг, который может рассматриваться как особый стиль управления, в котором уделяется значительное внимание человеческому потенциалу через призму его личностного и профессионального развития, и где традиционные группы методов (обучение, мотивация) не являются в полной мере эффективными.

Развитие компетенций посредством вышеуказанных групп методов позволяет решить целый комплекс различных задач, среди которых можно выделить следующие.

1. Развитие коммуникативных компетенций посредством различных методов позволяет повысить клиентоцентричность в работе государственных служащих. Работников органов власти получают возможность лучше выявлять потребности граждан, быстрее обрабатывать входящую информацию, в том числе посредством электронных средств коммуникационного взаимодействия, быстрее осуществлять обратную связь и добиваться значительного роста индивидуализации в своей профессиональной деятельности.

2. На основе вышеуказанных методов повышается уровень способностей государственных служащих достигать установленных целей и решения задач при осуществлении ежедневной профессиональной деятельности на основе снижения доли неэффективной коммуникаций и повышения объем коммуникации с высоким уровнем ценности.

3. Улучшение коммуникационных компетенций дает возможность государственным служащим развивать «дизайн-мышление» - навык конструирования решений, в основе которого лежит способность поставить себя на место других людей с учетом их потребностей. На основе эффективной коммуникации работники органов государственной власти получают информацию, требующуюся для улучшения самого процесса предоставления государственных услуг и выполнения государственных функций. Именно эта информация становится впоследствии основой для внедрения новых и востребованных публичных сервисов.

Источники и литература

- 1) Кумейко, Д.С. Информационно-коммуникативная компетентность государственных служащих: диагностика основных показателей / Д.С. Кумейко // Вопросы управления. – 2014. – № 1 (26). – С. 182–185.
- 2) Тулейко Е. В., Босько О. В. Формирование коммуникативной компетенции как элемент профессионального развития государственных служащих // Вестник Полоцкого государственного университета. Серия Е. Педагогические науки. – 2020. – №. 15. – С. 37-42.