

Развитие коммуникативных компетенций государственных служащих

В условиях современных тенденций и вызовов времени неуклонно возрастает нагрузка на человеческие ресурсы. Коммуникации, и межличностные, и опосредованные различными техническими средствами, интенсифицируются и усложняются. Повышаются требования к коммуникативной компетентности отдельных личностей и целых профессиональных групп. Особые требования предъявляются к государственным служащим, осуществляющим свои полномочия от лица государства, поскольку в процессе своего взаимодействия с гражданами каждый государственный служащий формирует в общественном сознании мнение не только о себе, но и обо всей системе управления.

Основным механизмом, способным устранить разрыв между существующими требованиями и имеющимися возможностями является развитие коммуникативных умений и навыков государственных служащих. Одной из первоочередных задач является развитие коммуникативной компетентности чиновников. Поскольку деятельность государственных служащих предполагает частые непосредственные контакты с гражданами в ходе проведения личных приемов, прямых телефонных линий и т. д., с коллегами, представителями различных государственных органов и организаций, политических партий, общественных организаций в процессе выполнения должностных обязанностей, принятия решений, организации мероприятий и т. п., особенное значение для государственных служащих приобретает усвоение норм речи и законов общения, т. е. овладение коммуникативными компетенциями.

Коммуникативные компетенции, по мнению ряда исследователей, наряду с личностными, когнитивными, креативными и общекультурными компетенциями составляют группу надпрофессиональных компетенций. «Над-профессиональные компетенции – это набор личностных качеств, внутренних установок, предрасположенностей, мотивов и ценностей, имеющих у личности, формирующих ее внутреннюю структуру самоорганизации действий. Они создают те условия, которые в отличие от квалификации (где четко ясны функции, цели и задачи деятельности) позволяют личности или группе людей действовать самостоятельно и адаптироваться к конкретной ситуации под изменяющиеся требования, т. е. уметь изменить свою стратегию поведения соответственно новой непредвиденной ситуации и успешно реализовать ее на практике» [1, с. 105].

Коммуникативные компетенции предполагают наличие знаний различных средств коммуникации и умений эффективно пользоваться ими, способности осуществлять речевую деятельность в соответствии с целями и ситуацией, устное и письменное общение в рамках определенной сферы деятельности, владение ораторским искусством, навыками активного слушания, умение соблюдать этику и этикет общения, наличие навыков работы в команде и налаживания взаимодействия с руководством, подчиненными, коллегами, посетителями.

Важной составляющей коммуникативной компетенции государственного служащего является культура речи, которая включает отбор и организацию языковых средств, обеспечивающих достижение поставленных задач коммуникации, и обязательное соблюдение литературных норм. Речь должна точно, логично и доступно передавать мысли автора высказывания, поскольку неправильное понимание устного или письменного текста слушателем или читателем может привести к серьезным нарушениям, в том числе законодательства, стать причиной различного рода ошибок. Культура речи определяет выбор оптимальных языковых средств и включает три компонента: нормативный, коммуникативный и этический.

Нормативный компонент предполагает правильность речи, т. е. соблюдение норм литературного языка (орфоэпических, лексических, морфологических, синтаксических, словообразовательных, орфографических и пунктуационных). Норма закрепляется в словарях и справочниках, является обязательной для всех и охватывает все уровни языка.

Орфоэпические нормы относятся исключительно к устной речи и устанавливают нормы произношения и ударения. Лексические нормы устанавливают правила употребления слов и нормы их сочетания. Морфологические нормы регулируют выбор вариантов морфологической формы слова, синтаксические – определяют правильное построение и употребление синтаксических конструкций. Орфографические и пунктуационные правила устанавливают общую для всех норму написания слов и постановки знаков препинания в соответствии с логической структурой фразы.

Коммуникативный компонент культуры речи регулирует осуществление правильного отбора языковых средств, применяемых в процессе общения. Он включает точность речи – соответствие слов обозначаемым предметам и явлениям, понятность – доступность речи для слушателей, чистоту речи – отсутствие в ней нелитературных элементов, слов-паразитов и т. д., а также богатство и выразительность речи, которые способствуют поддержанию внимания и интереса со стороны слушателя или читателя.

Этический компонент культуры речи предполагает знание и соблюдение общепринятых норм коммуникаций, применение устойчивых формул общения, используемых в обществе для установления, поддержания и завершения общения.

Таким образом, соблюдение культуры речи призвано обеспечить правильное понимание слушателем (читателем) того, о чем говорит (пишет) должностное лицо, чтобы вследствие языковой ошибки не возникло ошибки коммуникативной. У государственного служащего должны быть сформированы навыки оптимального использования языковых средств при устном и письменном деловом общении, его речь должна отвечать целям и задачам коммуникации, соответствовать ситуации общения. Государственный служащий должен уметь выступать публично, владеть нормами современного литературного языка.

Образовательный уровень современных государственных служащих весьма высок, однако в большинстве своем это зрелые люди, достаточно давно получившие образование и, соответственно, нуждающиеся в периодическом обновлении знаний. Существующие образовательные программы в большей степени ориентированы на нормативно-правовой аспект деятельности государственных служащих, а не на усвоение ими норм речи и законов общения. Однако и этому аспекту необходимо уделить должное внимание. Овладение языковыми нормами, освоение культуры речи и основ ораторского мастерства позволит избежать ситуации, когда даже самые точные и своевременные мысли и идеи, сформулированные неправильно с точки зрения соблюдения языковых норм, высказанные косноязычно и невнятно или наоборот слишком витиевато и излишне многословно, могут остаться не понятыми и не воспринятыми населением.

Литература

1. Каххаров, Ш. Над-профессиональные компетенции и управление ими / Ш. Каххаров // Организационная психология. – 2014. – Т. 4. – № 4. – С. 103–120.
2. Турчина, О.В. Деловые качества работника и их юридическое значение. О.В. Турчина, С.С. Худякова – Справочник кадровика – 2008. – № 3. – С. 13–18.

Юлия Вайлунова

Витебский государственный технологический университет

Event-marketing как инструмент прямой коммуникации с клиентами

Инструментами политики продвижения товаров, услуг являются реклама, связи с общественностью, стимулирование сбыта и личная продажа. Сегодня в условиях острой конкуренции предприятия должны использовать новые нестандартные методы коммуникаций.