

Наталія Ларіна

Навчально-науковий інститут публічного управління та державної служби Київського національного університету імені Тараса Шевченка, Україна
кандидат педагогічних наук, доцент кафедри публічної політики

Олександр Ковтонюк

Навчально-науковий інститут публічного управління та державної служби Київського національного університету імені Тараса Шевченка, Україна
студент 2 курсу, спеціальність «Публічне управління та адміністрування»

ОСОБЛИВОСТІ МЕДІАЦІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ В УКРАЇНІ

Професійна діяльність у сфері державної служби вимагає від посадовця умінь та навичок долати конфліктні ситуації й розв'язувати конфлікти в процесі виконання поставлених завдань, функцій та обов'язків.

З ухваленням у 2021 році Закону України «Про медіацію» розпочався процес законодавчої інституціоналізації медіації [6]. Це сприяло реформуванню та виробленню нових підходів до створення компетентного та професійного інституту медіації. Для забезпечення внесення комплексних змін у різних сферах органів публічної влади має функціонувати дієва система інституту медіації для отримання якісних знань у цій сфері діяльності, а також професійні, добросесні, моральні медіатори та інші представники цього інституту.

Відповідно до інституціоналізаційних процесів розглянемо структуру компетентності, сформовану на базі глибокого аналізу потреб органів публічної влади, діяльності публічних службовців, задіяних до формування та реалізації інтеграційної політики України в європейський простір, особливо в умовах воєнного стану та повоєнної відбудови держави. Саме вони визначатимуть зміст підвищення кваліфікації публічних службовців з питань управління конфліктами на публічній службі, сприятимуть формуванню медіаційної компетентності публічних службовців. Спеціалізовані програми, розроблені провайдерами, які надають освітні послуги з підвищення кваліфікації, сприятимуть формуванню професійної компетентності публічних службовців з питань управління конфліктами у сфері державно-управлінських з метою ефективного публічного управління, зменшення конфліктності в українському суспільстві.

Ученими виділені ряд видів професійної компетентності: спеціальна, соціальна, особова, індивідуальна, екстремальна (А. Маркова); соціально-психологічна, така, що складається з комунікативної, перцептивної (когнітивної) компетентності, а також знань в області поведінки і взаємодії людей – міжособова компетентність (В. Горчакова); аутопедагогічна компетентність вчителя (О. Шиян); компетентність в спілкуванні (Л. Петровська); конфліктологічна компетентність (А. Анцупов, Л. Петровська,

Н. Самсонова, А. Шипілов) та ін. Проблеми конфліктологічної компетентності фахівця були предметом дослідження вчених-конфліктологів (А. Анщупов; Г. Козирєв, Л. Петровська; М. Рогінський, Н. Самсонова; М. Тутушкіна, А. Шипілов та ін.). Однак досліджень з медіаційної компетентності недостатньо, особливо в сфері публічного управління та адміністрування, що й активізувало наш науковий пошук.

Медіаційна компетентність включає: розуміння природи суперечностей і конфліктів між людьми; формування конструктивного відношення до конфліктів; володіння навиками неконфліктного спілкування у важких ситуаціях; уміння оцінювати і пояснювати виникаючі проблемні ситуації; наявність навиків врегулювання конфліктними явищами; уміння розвивати конструктивне начало виникаючих конфліктів; уміння передбачати можливі наслідки конфліктів; уміння конструктивно регулювати суперечності і конфлікти; наявність навиків усунення негативних наслідків конфліктів [3].

Таким чином, медіаційна компетентність визначається як інтегральна характеристика суб'єктивної сторони професійної праці публічного службовця, його якість як суб'єкта праці, поєднання психічних властивостей; психічний стан, що дозволяє діяти самостійно і відповідально, здатність виконувати певні трудові функції в ситуаціях міжособового конфлікту з суб'єктами професійної діяльності [7].

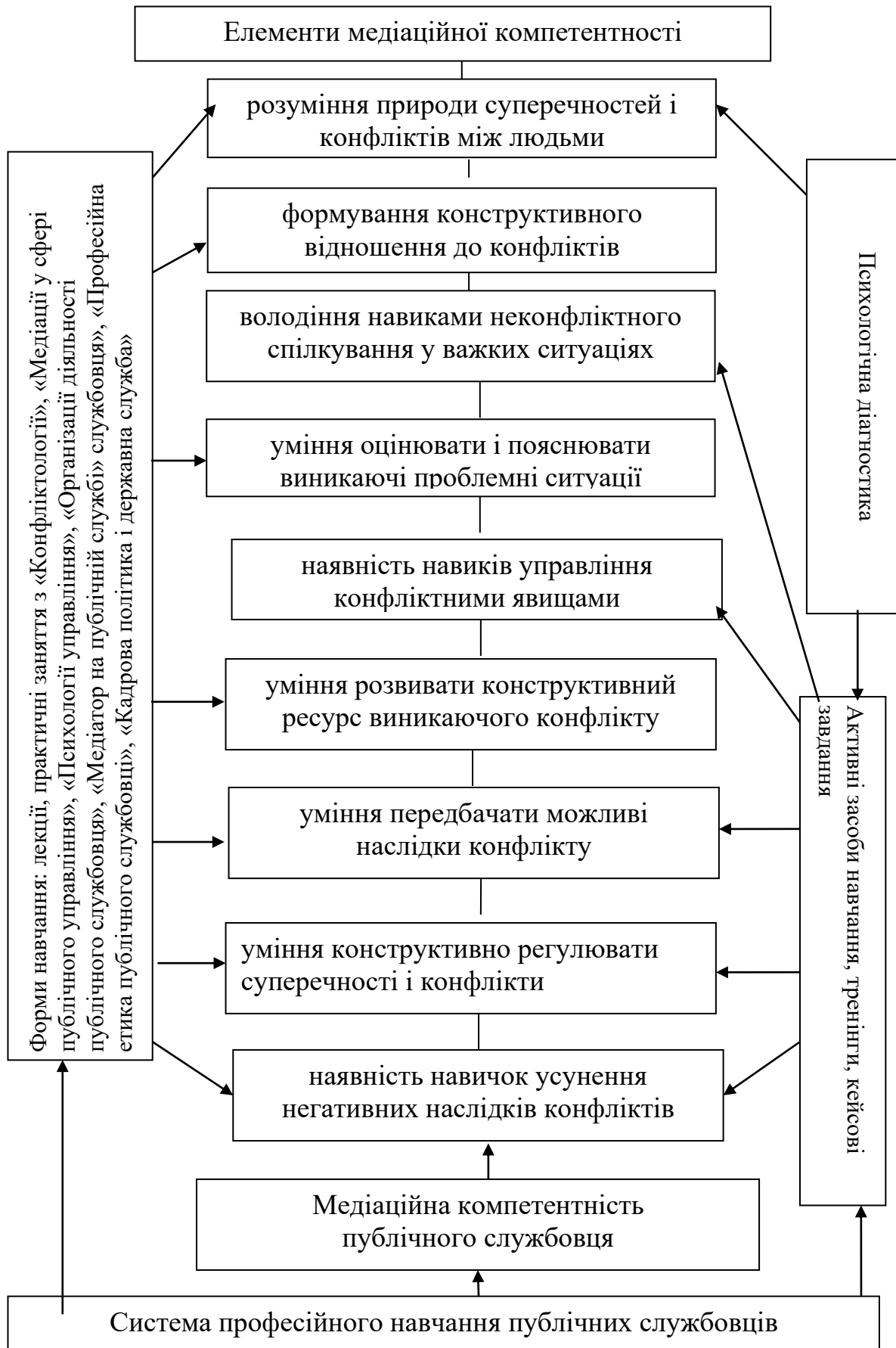


Рис.1. Структура медіаційної компетентності державного службовця (за 5; 7; 8).

Розглянемо професійно важливі якості, складові медіаційної компетентності публічного службовця в інтелектуальній, емоційній, мотиваційній, практичній сферах діяльності та в сфері саморегуляції [2; 5; 6; 7;].

В інтелектуальній сфері – гнучкість розуму; саногенне мислення; система медіаційних знань.

Гнучкість розуму допомагає долати стереотипи, що склалися в індивідуальному досвіді, відносно себе, інших людей і ситуацій, що повторюються, сприяє адекватному сприйняттю і оцінці виникаючої конфліктної ситуації, подоланню спотворення образу конфліктної ситуації і її складових, оперативному самовизначенню в конфліктній ситуації і вибору оптимального стилю конфліктного взаємовідношення з опонентом.

Саногенне мислення зменшує внутрішній конфлікт, напруженість, дозволяє контролювати емоції, потреби і бажання. Різноманітність виникаючих конфліктних ситуацій на всіх рівнях професійної діяльності може викликати у фахівців конфліктофобію. Оптимізувати конфліктну поведінку дозволяють знання по теорії і практиці конфлікту: структура і динаміка конфліктної ситуації, конфлікту; типологія і види виробничих конфліктних ситуацій, конфліктів; типологія опонентів і “важких” людей; мотивація конфлікту; об’єктивні і суб’єктивні конфліктогени; конфліктогенність (саногенне мислення, знання про природу конфліктних емоцій, ціннісні орієнтації); форми конфлікту; активні і пасивні конфліктні стратегії; стилі конфліктної поведінки і їх застосовність в різних ситуаціях; способи і прийоми вирішення конфліктних ситуацій і конфліктів; поняття стресу; захисні механізми і способи психологічного захисту; психотехнічні прийоми регуляції психофізичного стану; знання комунікації; Знання медіації; бар’єри спілкування; технології попередження, управління, вирішення конфлікту; теоретичні і емпіричні методики діагностики конфлікту і його складових.

В емоційній сфері – ситуативна тривожність, адекватна самооцінка, упевненість в собі, уміння управляти конкретними конфліктними емоційним станом.

Ситуативна тривожність на відміну від особової тривожності сприяє підтримці належної активності індивіда, що у поєднанні з актуалізованою мотиваційною тенденцією загострення об’єктивної конфліктної ситуації спрямовує поведінку особистості в конфлікті в конструктивні рамки.

Таким чином, створюються умови для наступальних дій в досягненні конфліктних цілей ділового конфлікту. Адекватна самооцінка допомагає індивідові оцінити власні психофізичні ресурси, що у свою чергу робить вибір активної або пасивної конфліктної стратегії більш оптимальним. Упевненість в собі виступає підтримуючим чинником активних стратегій і забезпечує їм належний емоційний фон. Свідоме відношення до емоційного полягання в конфлікті, обґрунтоване саногенним мисленням, реалізується в уміннях і навиках управління негативними емоціями – гніву, роздратування, образи, використання прийомів психологічного захисту для зняття внутрішньоособової напруги, супроводжуючої ситуації узгодження.

Медіаційна компетентність є складовою частиною професіоналізму і реалізується на соціальному, особовому і індивідуальному рівнях професійної діяльності публічних службовців; даним рівням відповідають соціальна, особова і індивідуальна компетенції; їх сформованість виступає підставою і умовою для успішної реалізації спеціальної медіаційної компетентності в закладах вищої освіти під час підвищення кваліфікації публічних службовців. Виокремлено п'ять груп завдань, що реалізують етапи процесу управління конфліктом з точки зору медіаційної компетентності публічних службовців: діагностичні, прогностичні, попереджувальні, стимулюючі, вирішальні.

Таким чином, медіаційна компетентність публічного службовця виконує функції оптимізації професійних взаємин, взаємодій, збереження ділових відносин співробітників і забезпечення емоційного благополуччя всіх учасників і свідків виробничих конфліктів.

Список використаних джерел:

1. Антонова О. Є., Маслак Л. П. Європейській вимір компетентнісного підходу та його концептуальні засади / О. Є. Антонова, Л. П. Маслак // Професійна педагогічна освіта: компетентнісний підхід: монографія / за ред. О. А. Дубасенюк. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2011. С. 81-109.
2. Бібік Н. М. Компетентнісний підхід: рефлексивний аналіз застосування. Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи / Під заг. ред. О. В. Овчарук. К.: "К.І.С.", 2004. С. 45-50.
3. Вітвицька С. С. Компетентнісний та професіографічний підходи до побудови професіограми магістра освіти. Вісник Житомирського державного університету. Випуск 57. Педагогічні науки, 2011 С. 52-58.
4. Левіцький Є. Медіація vs Врегулювання господарського спору за участю судді. URL: <http://yur-gazeta.com/publications/practice/gospodarske-pravo/mediaciya-vs-vregulyuvannya-gospodarskogo-sporu-za-uchastyu-suddi.html>.
5. Медіація: міжнародний досвід та українські реалії. URL: <https://yur-gazeta.com/golovna/mediaciya-mizhnarodniy-dosvid-ta-ukrayinski-realiyi-.html>.
6. Про медіацію: Закон України від 16.11.2021 р. № 1875-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text>. (дата звернення: 16.11.2022).
7. Рунессон Ерік М., Гі Марі-Лоранс. Медіація конфліктів і спорів у галузі корпоративного управління. Вашингтон : [s. n.], 2007. 68 с.
8. Маніпуляції в процесі ділової комунікації та під час ведення переговорів: навч.-метод. посібник / Черніг. центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів держ. влади, місцевого самоврядування, держ. п-в, установ і орг.; Уклад.: Чабак Л.А. Чернігів: Сіверський центр післядипломної освіти, 2019. 11 с.
9. Загальна професійна (сертифікатна) програма підвищення кваліфікації державних службовців, які займають посади державної служби категорії «Б» «Медіація в системі врегулювання конфліктів на публічній службі»[Автор. колек.: Н. Корчак, І. Алексеєнко, Н. Ларіна та ін.]; за заг. ред. Н. Ларіної. Київ. 2022. ННПУДС. 20 с.