

**ЩОРІЧНИЙ ВСЕУКРАЇНСЬКИЙ КОНКУРС “КРАЩИЙ ДЕРЖАВНИЙ  
СЛУЖБОВЕЦЬ”**

**ТВОРЧА РОБОТА УЧАСНИКА ТРЕТЬОГО ТУРУ  
ЩОРІЧНОГО ВСЕУКРАЇНСЬКОГО КОНКУРСУ  
“КРАЩИЙ ДЕРЖАВНИЙ СЛУЖБОВЕЦЬ”  
НА ТЕМУ:**

**Етичні засади взаємодії представників публічного адміністрування з  
громадянами**

Утюпіна Наталія Миколаївна

---

Лиманська районна державна адміністрація

---

Начальник служби у справах дітей

---

---

*дата виконання підпис учасника*

**2018 рік**

## ВСТУП

Етику часто називають "філософією практики". Як термін, а також систематизована наукова дисципліна, етика йде від Аристотеля. Поняття "етичний" утворене ним на основі грецького слова "етос", що означало колись "звичне місце заселення", а вже потім просто звички, норів, обичайність. В наш час етика трактується як частина філософського знання про проблеми моралі та моральності.

Від ціннісних основ державно-управлінської діяльності, етичної обґрунтованості в прийнятті та етичної чутливості в реалізації управлінських рішень, моральних якостей державних управлінців, рівня їх етичної культури залежить ступінь довіри до владних структур, націленість діяльності органів державного управління на побудову демократичної держави, реалізацію принципів гуманізму, соціальної справедливості, прозорості, дотримання прав людини.

Зазначимо, що вимоги суспільства до етичної складової діяльності представників державної влади мають багато спільного. Однак існують і відмінні риси депутатської етики, етики державного управлінця та етики представників судової гілки влади, які зумовлені рольовою специфікою реалізації законодавчої, виконавчої та судової влади. Так, наприклад, судді не можуть належати до політичних партій і професійних спілок, брати участь у будь-якій політичній діяльності, вони мають демонструвати незалежність і неупередженість судової влади; настанови рівного ставлення до всіх громадян, безпристрасності, політичної неупередженості, лояльності є обов'язковими для бюрократії. Однак ці вимоги не завжди застосовуються до депутатського корпусу, який представляє певні партії, ідеології, політичні стратегії; натомість обов'язковим для діяльності останнього є принцип незалежності. Етичною вимогою до представників виконавчої та судової гілок влади є вимога професіоналізму, якого неможливо вимагати від виборних осіб. Індикаторами чесності та довіри до депутатів є вибори. Бюрократія позбавлена такого виду професійного відбору, в якому враховуються й етичні аспекти діяльності, тому

кодифікація та перевірка застосування норм поведінки для неї є суттєвими механізмами професійної етики. Визначені відмінності можуть обґрунтовувати фіксацію вимог до представників різних гілок влади в окремих етичних кодексах представників законодавчої, виконавчої та судової гілок влади.

Як свідчить аналіз наукових джерел, існує п'ять рівнів розгляду проблем етики державного управління.

1. Осмислення моральної природи й моральне оцінювання держави як інституту.

2. Виявлення моральних засад державно-управлінської діяльності, на основі яких розробляється та здійснюється політика держави і які відображаються в конституції, законах, стратегіях, програмах і діях.

3. Вироблення етики окремих гілок влади (морального підґрунтя їх існування та діяльності): парламентської етики, етики державної служби, етики судової гілки влади.

4. Аналіз етичної складової організаційної культури установ (організацій) державного управління та морального клімату в колективах.

5. Конституювання етики державних управлінців як “особистісного зрізу” етики державного управління.

Усвідомлення місця державних управлінців у соціальній системі та зміст етики державного управління значною мірою пов'язані з розумінням природи державності як такої.

Етичний компонент є суттєвим виміром організаційної культури органів державної влади. Сьогодні вже визнано, що ефективна діяльність будь-якої організації залежить від професійно-етичних факторів, що покладені в основу взаємодії з клієнтами та взаємодії всередині організації. Кожна організація встановлює не лише власні цілі, а й ціннісну систему, яка є основою організаційної культури або моральнісного обличчя організації. Під час формування організаційних цілей важливим стає поєднання соціального призначення професії та організації із цілями професійної групи, кожного працівника. При цьому державні адміністратори мають значну свободу в

інтерпретації законодавчої волі й оформленні того напрямку, якого дотримуватиметься організація.

## **ЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВЗАЄМОДІЇ ПРЕДСТАВНИКІВ ПУБЛІЧНОГО АДМІНІСТРУВАННЯ З ГРОМАДЯНАМИ**

Суттєвою складовою організаційної культури державного управління є культура взаємодії та спілкування з громадянами.

Орієнтація діяльності державних управлінців на служіння громадянам виявляється в тому, що вони кваліфіковано виконують свою роботу та забезпечують достойні послуги, розглядають проблеми громадян комплексно та шукають шляхи (у тому числі – інноваційні) розв’язання цих проблем.

Служіння суспільним інтересам, верховенство права, чесність, повага, доброзичливість, відкритість, прозорість, справедливість, толерантність, ввічливість, коректність є засадовими цінностями та принципами взаємодії та спілкування державних управлінців і громадян.

Більш досконале використання комунікативних ресурсів влади надає суттєвий поштовх розвитку взаємодії між державою і народом. Етика державноуправлінської діяльності значною мірою виражається в культурі спілкування державних управлінців із громадянами, у реалізації базових етичних принципів комунікації.

Спілкування є міжсуб’єктною взаємодією між людьми, умовою життєдіяльності та способом їхнього об’єднання, за яким здійснюється зв’язок моральної свідомості з моральною практикою, реалізуються світоглядні позиції людей та їхнє розуміння моральних принципів і засобів їх здійснення.

Спілкування стає повноцінним, якщо в його процесі реалізуються функції обміну інформацією, передавання емоційного ставлення та взаємодії.

Культура спілкування охоплює етичні та психологічні компоненти, відповідні знання, необхідні для взаємодії, уміння застосовувати їх

у конкретних ситуаціях. Складовою культури спілкування є моральна культура спілкування.

Будь-яке спілкування між державними управлінцями та громадянами має сприяти встановленню контакту, взаємодії, бути націленим на продуктивний діалог.

Керівники в державно-управлінській сфері виступають як представники організації у спілкуванні, налагодженні зв'язку з громадянами, узгодженні інтересів і поглядів різних верств. Виконання представницької функції в їхній діяльності займає понад половину робочого часу. Саме тому від державного адміністратора потребується гармонійне поєднання навичок політика й адміністратора, висока комунікативна культура.

Комунікабельність, уміння спілкуватися стає суттєвим виміром професійності державного управлінця.

Основними принципами спілкування державних управлінців з громадянами є відкритість, пластичність, повага, толерантність, турбота.

У спілкуванні між державними управлінцями і громадянами відкритість конкретизується в демократизмі спілкування, доступності представників державного управління, умінні створити товариську атмосферу, чесності, правдивості, неупередженості, прозорості, гласності, контрольованості влади.

Закритість, відсутність прозорих механізмів діяльності та брак достатньої інформації про діяльність органів влади, кулуарне вирішення справ, відсутність партнерських відносин із громадянами, професійний егоїзм чиновництва, закулісні методи підбору та просування кадрів унеможливають ефективну взаємодію владних структур із громадськістю.

У спілкуванні між державними управлінцями і громадянами пластичність виявляється у гнучкості (умінні враховувати ситуацію та знанні психологічного стану співрозмовника, здатності застосовувати різні існуючі стратегічні й тактичні прийоми спілкування), оперативності (швидкості реагування на ситуацію), творчому стилі роботи (використанні нових нестандартних підходів для розв'язання проблем).

Складовою реалізації ідеї служіння в державному управлінні є повага до людини. З етичної точки зору особи, з якими ми вступаємо в процес взаємодії, визнаються як значущі, достойні поваги та гідного до них ставлення.

Повага має свої градації та відтінки, які залежать від авторитету, досягнень та достоїнств особистості. Однак моральною свідомістю висувається вимога “попереднього” поважливого ставлення до особи як до людини (тобто автономного та раціонального діяча), яке відображається в етичних приписах. У такому ставленні фіксується глибоко гуманне ставлення до індивіда як до потенційно гідного, як такого, що незважаючи на певні вади характеру чи виховання, спроможний називатися представником людства. Підкреслення значущості для оточуючих здобутків індивіда фіксується в терміні “пошана”.

Кожна окрема людина має розглядатися як достойна поваги вже за те, що вона людина.

На рівні взаємодії між державними управлінцями і громадянами повага конкретизується зокрема у:

- доброзичливості, готовності взяти участь у вирішенні справ громадянина, схильності до взаємодопомоги та співробітництва;
- ввічливості та коректності у ставленні до людини (відсутності демонстрації надмірної зайнятості; уважному слуханні та вмінні почути; наданні людині можливості висловити свою точку зору; чіткому, короткому, послідовному, коректному викладенні інформації; аргументації, що орієнтована на особливості сприйняття людини);
- точності (пунктуальності, чітких формулюваннях, вчасності надання відповідей та послуг, виконанні рішення у зазначені терміни, дотриманні слова) тощо.

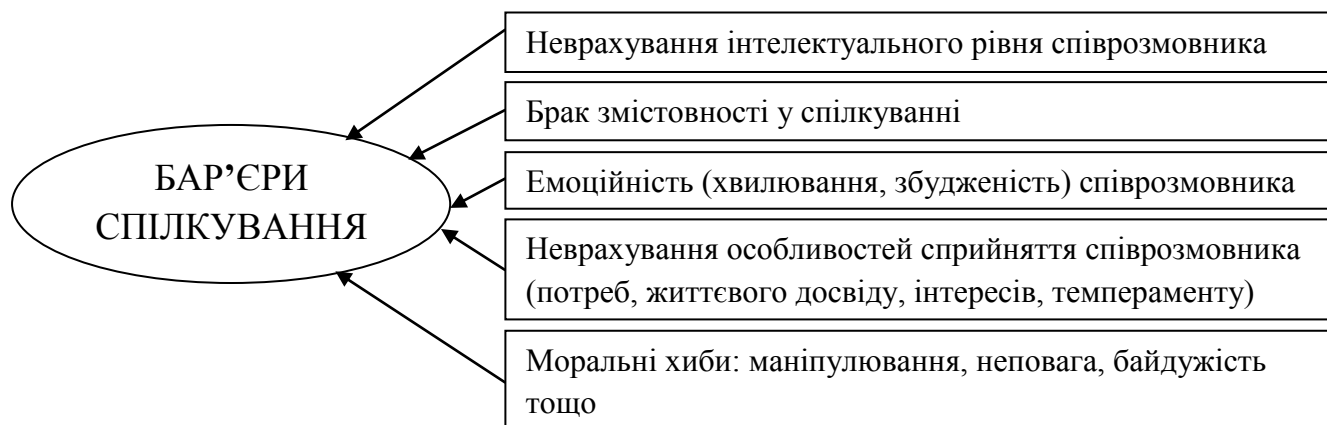
Толерантність зазвичай визначається як терпимість, поблажливість до когось або до чогось. Терпимість як моральнісна якість характеризує ставлення до інтересів, переконань, вірувань, звичок у поведінці інших людей, що виражається у прагненні досягти взаєморозуміння, узгодження різнорідних

інтересів і позицій без застосування крайніх засобів тиску, переважно методами роз'яснення, виховання та переконання.

Існує вагома аргументація на захист принципу толерантності в державному управлінні. Здатність державних інститутів підтримувати соціальну інтеграцію в суспільстві є суттєвим чинником, невід'ємною складовою легітимації влади. Водночас і визнання відмінностей є повноправною формою взаємодії у суспільстві. Забезпечення державою передумов для консолідації у суспільстві

Правова підтримка принципу толерантності зафіксована в Конституції України, де йдеться про те, що всі рівні перед законом, і не може бути привілеїв чи обмежень за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, за мовними або іншими ознаками. У державному управлінні принцип турботи є спірним принципом, оскільки турбота може призвести до патерналізму й до придушення свободи, до гноблення. Тому турбота має поєднуватися зі справедливістю й реалізуватися у відповідальності перед кожним громадянином і суспільством в цілому.

В управлінській діяльності особливо важливими є знання про механізми та способи покращення взаємодії і причини утруднення співробітництва. У спілкуванні державних управлінців із громадянами, як і в практиці людського спілкування загалом, існує чимало бар'єрів, що утруднюють цей процес. Найбільш вагомі бар'єри, що стоять на заваді продуктивному повноцінному спілкуванню, відображені на рис. 1.



*Рис. 1. Бар'єри спілкування з громадянами*

У разі маніпулювання державний управлінець розглядає громадянина як об'єкт особливого роду, як засіб чи перешкоду щодо проекту своєї діяльності. Кардинально протилежним маніпулюванню є явище актуалізації.

Необхідність у подоланні бар'єрів спілкування вимагає вироблення у державних управлінців певних комунікативних якостей і вмінь, а саме:

- установлювати контакти, створювати сприятливу, довірчу, орієнтовану на діалог, атмосферу спілкування, виявляти доброзичливість та увагу до громадян, подавати позитивні комунікативні сигнали;
- віднаходити правильний стиль спілкування, ураховуючи інтелектуальні, особисті особливості співрозмовника, ступінь його емоційності;
- організовувати розмову, застосовувати різні етично виважені засоби спілкування залежно від особливостей співрозмовника та специфіки ситуації;
- бути підготовленим до зустрічей та спроможним аналізувати їх результати;
- здійснювати самоконтроль, коректно висловлювати свою позицію, знаходити вихід із конфліктної ситуації, уміти вислухати тощо. В управлінській діяльності вважається, що вміння слухати є важливим інструментом орієнтації управлінських структур на реалізацію інтересів громадян, гнучкого й оперативного реагування на ці інтереси. Активне слухання в процесі державно-управлінських взаємодій сприяє:
- адекватному сприйняттю публічної критики, яка відкриває нові можливості для діалогу влади з народом;
- кращому виявленню, розкриттю неявних мотивів людської поведінки;
- розвитку взаємності як важливої складової справедливості тощо.

Бар'єри у спілкуванні з громадськістю можуть зумовлюватися не лише дефіцитом у державних управлінців знань і практики з налагодження діалогової взаємодії, а й їхнім небажанням вступати в це спілкування. Такі дії представників влади є прямим порушенням не тільки етики професії, а й часто закону.



Оскільки в демократичному суспільстві людина є найвищою соціальною цінністю, моральна культура спілкування державних управлінців передбачає вміння адекватно вибирати й реалізувати ефективні стратегії і тактики відповідно до ситуації та індивідуальних особливостей людини, і будувати таке спілкування на засадах гуманізму та пріоритету прав і свобод людини та громадянина.

## **ВИСНОВКИ**

Етичний компонент є важливим виміром організаційної культури органів державної влади. Суттєвою складовою організаційної культури державного управління є культура взаємодії та спілкування з громадянами, яка має базуватися на принципах відкритості, пластичності, поваги, толерантності, турботи. Від налагоджених взаємодій в організаціях значною мірою залежить успішність та ефективність їх діяльності. Кожний співробітник є унікальною цінністю для організації і, у свою чергу, несе відповідальність за її морально-психологічний клімат. Створення товариської атмосфери в організації значною мірою зумовлюється існуванням і підтриманням етичних норм. Професійна етика державних управлінців розглядає службові відносини з позиції збереження людяності та спрямованості на якісний кінцевий продукт державно-управлінської діяльності. Морально-психологічна обстановка залежить від правильної розстановки кадрів, дисципліни, відчуття морального комфорту від роботи в організації тощо. Вагомими моральними принципами побудови відносин в організації стають доброзичливість, чесність і взаємодопомога. Розробка чіткої системи цінностей, технології створення і функціонування управлінських команд на державній службі посилить колективні взаємодії та покращить морально-психологічний клімат в організаціях. Від уміння поєднати етичне та організаційне керівництво, від володіння певними особистими якостями та здатності пристосовуватися до конкретних обставин, груп та ситуацій залежить дійсний авторитет керівника в державному управлінні.

Керівник мусить вміло контактувати з неформальними лідерами, проте найзначніший ефект організаційного та виховного впливу на підлеглих

## ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. *Апресян Р. Г.* Профессиональная, прикладная и практическая этики [Электронный ресурс] / Р. Г. Апресян. – Режим доступа : <http://ethicscenter.ru/ed/kaunas/apr.html>. – Название с экрана.
2. *Брюс У. М.* Кодексы профессиональной этики [Электронный ресурс] / У. М. Брюс ; пер. Н. Ипатовой. – Режим доступа : [http://dps.smrtlc.ru/Int\\_Encycl/Codes\\_of\\_ethics.htm](http://dps.smrtlc.ru/Int_Encycl/Codes_of_ethics.htm). – Название с экрана.
3. *Василевская Т.* Значимость ценностей профессиональной этики в посткризисный период / Т. Василевская // Kryzys finansowy – przebieg i skutki społeczno-gospodarcze w Europie Środkowej i Wschodniej / pod red. Sławomira Partyckiego. – Tom II. – Lublin : Wydawnictwo KUL, 2012. – S. 25–31.
4. *Василевська Т. Е.* Особистісні виміри етики державного службовця : монографія / Т. Е. Василевська. – К. : НАДУ, 2008. – 336 с.
5. *Газара К.* Етика – мистецтво розумного прийняття рішень / К. Газара // Аспекти самоврядування. – 2005. – № 2 (28). – С. 49–50.
6. *Друкер П. Ф.* Эффективный управляющий [Электронный ресурс] / П. Ф. Друкер. – Режим доступа : [http://book-read.ru/libbook\\_100125.html](http://book-read.ru/libbook_100125.html). – Название с экрана.
7. *Льюис К. У.* Этический вызов на государственной службе / К. У. Льюис // Государственная служба. Зарубежный опыт. – Вып. 5. – М. : РАГС, 1995. – С. 1–98.
8. Організаційна культура : навч.-метод. посіб. / уклад. : А. В. Ліпенцев, В. М. Князєв, Т. Е. Василевська ; за заг. ред. В. М. Князєва. – К. : Вид-во НАДУ, 2007. – 44 с.