Тема 7 Принципи відносини представників державної влади і громадян.

Розгляд відносин державних службовців і громадян потребує виокремлення та аналізу моральних засад взаємодій між спеціалістами та тими, на кого спрямована державно-управлінська діяльність.

Від держави як від організаційної структури суспільство очікує діяльність в інтересах *всіх* громадян. Справжня демократичність виявляється у визнанні:

* прав демократичної більшості,
* права на самоврядування окремої соціальної групи (громади) у сфері, що стосується цієї соціальної групи (громади),
* права на самовизначення особи в сфері особистих справ.

*Крім забезпечення прав демократичної більшості державою мають гарантуватися й права окремих соціальних груп. Специфічною рисою відкритих суспільств є те, що в них більшість не має права перешкоджати реалізації потреб та інтересів меншості й не повинна вирішувати за меншість жодних справ, які ця меншість може вирішити сама. Для забезпечення своїх специфічних інтересів окремі групи повинні мати гарантовані державою можливості брати участь у прийнятті рішень, що торкаються безпосередніх проблем таких груп та у контролі за виконанням цих рішень. Права людини, якщо вона належить до тієї чи іншої меншини у відкритих соціумах оберігаються суспільством та державою особливо ретельно.*

Головними етичними засадами політики щодо окремих соціальних груп мають бути: повага до особистості, поцінування соціальних відмінностей, налаштованість на соціальну інтеграцію суспільства. Для реалізації етично коректної політики держава має надавати право та реальні можливостей представниками соціальних груп для дієвої участь у веденні державних справ, втілювати стратегії субсидіарної демократії, запроваджувати діалогічний спосіб вирішення гострих питань багатоманітного соціуму. Основні етичні засади політики потребують безпосередньої реалізації в діяльності та поведінці кожного державного службовця й реалізуються у чеснотах *поваги*, *патріотизму*, *неупередженості*, *толерантного* ставлення до соціально- групового розмаїття держави

Відносини представників державної влади і громадян мають базуватися на принципах гуманізму та пріоритету прав і свобод людини і громадянина.

 ***Принципи гуманізму та пріоритету прав і свобод людини і громадянина*** *– пріоритетні принципи державного управління, в основі яких лежить визнання людини найвищою соціальною цінністю суспільства, визнається особиста гідність людини та необхідність поваги до неї.*

Управління суспільними процесами диктує звернення до світу особистості, в якому зміст суспільних процесів розкривається в їх особистісному сенсі. В цьому контексті базовими задачами держави стають:

* формування в суспільстві соціального партнерства – між державою, ринком і людиною;
* побудова відносини у державі на правових та моральних засадах (а не на силі влади);
* гарантування безпечного та вільного існування та розвитку людини, її матеріального благополуччя;
* підвищення якості життя.

Влада мусить бути уважною до проблем *кожної* людини. Права людини окреслюють свободи, які, перш за все, має поважати, оберігати та захищати держава*.* З іншого боку, права людини обмежують владу державного апарату, ставлять заслін свавільному втручанню держави в приватне життя особи. Від державних службовців, які приймають і реалізують рішення, очікується забезпечення двох “видів” прав людини:

* позитивних (надання людині певних позитивних благ та можливостей);
* негативних (захисту особи від втручання в приватне життя інших людей або державних інституцій).

Нині пріоритет прав і свобод громадян виявляється не лише принципом, що має сповідуватися державними службовцями, але й цінністю, дотримання якої контролюється з боку громадянського суспільства.

Однак в діяльності державних органів ідеї виконання професійної місії та принцип пріоритету прав та свобод людини і громадянина не завжди знаходять гідний відзив. Для пострадянської бюрократичної етики, на думку А.І.Соловйова, характерні:

* постійне прагнення до перебільшення своїх службових повноважень, посилення вертикальної стилістики побудови організації влади і управління;
* розуміння управління як форми особистого контролю над людьми;
* позитивне ставлення до різних проявів свавілля і самовладдя при здійсненні службових функцій;
* розгляд відносин із громадянами в рамках схеми “начальник –

підлеглий”;

* схильність до маніпулювання людьми й інформацією заради власної вигоди;
* прагнення до постійної підміни службових відносин неформальними, міжособистісними;
* неясність вираження власних позицій у складних управлінських ситуаціях і при опонуванні думці начальства;
* постійне використання нечесних трюків стосовно громадян при виконанні службових функцій;
* необов’язковість і низька відповідальність, ненадійність як партнера;
* недооцінка організаційних аспектів управлінської діяльності;
* низька моральна відповідальність за прийняття рішень;
* статусна лояльність, низька роль понять про обов’язок, відповідальність, особисту репутацію при виконанні функцій тощо.

Від зловживань влади громадяни України захищені положеннями Конституції України, іншими законодавчими актами. Однак задля забезпечення гуманіснично орієнтованого функціонування державної влади мають бути задіяні й суто моральні та професійно-етичні регулятори.

Нині все більше вказується на необхідність формування “розуміючої влади”, яка зорієнтована на пошук гармонії, взаєморозуміння та взаємодії між громадянами та владними структурами. Характеристиками такої влади стають:

* пріоритетність інтересів народу;
* забезпечення соціальної стабільності;
* прозорість (яка є фундаментом зрозумілості для народу дій влади) та гласність;
* відповідальність за прийняті рішення тощо.

Суб’єктами “розуміючої влади” є як представники державного управління, так і громадяни. Тому для продуктивних та моральнісно орієнтованих взаємодій між ними необхідно чітко визначити інтереси громади, інтереси владних структур та підвищити ефективність процесів комунікацій між ними. Визначення інтересів народу передбачає розуміння потреб, очікувань і пріоритетів кожного з його представників.

Більш досконале використання комунікативних ресурсів влади надає суттєвий поштовх розвитку взаємодій між державою та народом. Етика державно-управлінської діяльності в значній мірі виражається в культурі спілкування державних управлінців з громадянами, в реалізації базових етичних принципів комунікації.

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

Спілкування стає повноцінним, якщо реалізуються 3 основні його функції:

* обмін інформацією;
* передача емоційного ставлення;
* взаємодія.

Культура спілкування охоплює етичні та психологічні компоненти, відповідні знання, необхідні для взаємодії, вміння застосовувати їх у конкретних ситуаціях. Складовою культури спілкування є моральна культура спілкування.

 ***Моральна культура спілкування*** *– співвіднесення людської свідомості, поведінки, відносин з моральними цінностями, установками, нормами, принципами.*

Будь-яке спілкування між державними службовцями 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 народом, узгодженні інтересів і поглядів різних його частин. Представницька роль в їхній діяльності займає понад половину робочого часу. Саме тому від державного адміністратора потребується гармонійне поєднання навичок політика та адміністратора (Г.Райт), висока комунікативна культура.

Комунікабельність, вміння спілкуватися, стає суттєвим виміром професійності державного службовця.

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

 ***Відкритість у спілкуванні*** *– здатність до спілкування, прийняття інших, їх унікальності.*

У спілкуванні між державними службовцями та громадянами відкритість конкретизується в демократизмі спілкування з народом, їхній доступності, вмінні 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 ними справ, відсутність партнерських відносин з громадянами, професійний егоїзм чиновництва, закулісні методи підбору та просування кадрів унеможливлюють ефективні взаємодії владних структур з громадськістю.

 ***Пластичність у спілкуванні*** *– здатність сприймати проблеми інших, залишаючись самим собою.*

У спілкуванні між державними службовцями та громадянами пластичність виявляється, у *гнучкості* (вмінні враховувати ситуацію та знанні психологічного стану співрозмовника, здатності застосовувати різні існуючі стратегічні та тактичні прийоми спілкування), *оперативності* (швидкості реагування на ситуацію), *творчому* стилі роботи (використанні нових нестандартних підходів для вирішення проблем).

 ***Турбота*** *– співчуття, піклування про когось.*

В державному управлінні принцип турботи є спірним принципом, оскільки турбота може призвести до патерналізму й до придушення свободи, до гноблення. Тому турбота має поєднуватися з справедливістю й реалізуватися у відповідальності перед кожним громадянином і суспільством в цілому. Про особливості впровадження принципів поваги та толерантності в практику державно-управлінської діяльності вже йшлося раніше.

В управлінській діяльності особливо важливими є знання про механізми та способи покращення взаємодій і причини утруднення співробітництва. У спілкуванні державних службовців з 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. 7.*

Інтелектуальний рівень співрозмовника

Відсутність змістовності у спілкуванні

***Бар’єри спілкування***

Емоційність (хвилювання, збудженість)

Особливості сприйняття співрозмовника (потреби, життєвий досвід, інтереси, темперамент)

Етична налаштованість державного службовця (маніпулювання чи актуалізація)

*Рис. 7.* ***Бар’єри спілкування***

При маніпулюванні державний службовець розглядає громадянина як об’єкт особливого роду, як засіб чи перешкоду стосовно проекту своєї діяльності. Явище, що кардинально протилежне маніпулюванню – актуалізація.

 ***Маніпулятор*** *– людина, яка свідомо або несвідомо вдається до хитрощів, щоб контролювати ситуацію та досягти своєї мети.*

 ***Актуалізатор*** *– людина, яка прислуховується до інших і враховує їхні інтереси, прагне до самореалізації своєї самобутності та унікальності (Е. Шостром).*

Необхідність в подоланні бар’єрів спілкування вимагає вироблення у державних службовців певних комунікативних якостей та вмінь:

* встановлювати контакти, створювати сприятливу, довірчу атмосферу спілкування;
* віднаходити правильний стиль спілкування, враховуючи інтелектуальні, особисті особливості співрозмовника, ступінь його емоційності;
* організовувати розмову, застосовувати різних етично виважені засоби спілкування в залежності від особливостей співрозмовника та специфіки ситуації;
* 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 тих,

ким управляють, гнучкого та оперативного реагування на ці інтереси. При цьому в державно-управлінській діяльності активне слухання сприяє (Н.В.Іванчук):

* 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 обумовлюватися не лише дефіцитом у державних службовців знань і практики з налагодження діалогових взаємодій, але й їхнім небажання вступати в таке спілкування. Такі дії представників влади є прямим порушенням не лише етики професії, але й часто – закону.