

Е. Ю. Акимова, М. Ю. Абрамова

Культура делового общения в профессиональной деятельности государственных служащих

В статье рассматриваются вопросы коммуникативной компетентности государственных служащих. Особое внимание уделяется анализу противоречий профессиональной деятельности государственных служащих, которые определяют содержание и специфику деловых конфликтов.

Ключевые слова: государственная служба, государственный служащий, профессиональная деятельность, деловое общение, конфликт.

E. Ju. Akimova, M. Ju. Abramova

Culture of Business Communication in a Professional Civil Servants' Activity

The article deals with the communicative competence of civil servants. Particular attention is paid to the analysis of contradictions of career public servants which determine the content and peculiarity of business conflicts.

Keywords: public service, a civil servant, professional work, business communication, conflict.

В настоящее время существенно возрастают требования общества к содержанию и качеству профессиональной деятельности государственных служащих, усложняются требования к их квалификации, профессиональным и личностным особенностям. Тем не менее, очевидно, что качество деятельности органов власти зависит от конкретных людей, их особенностей и квалификации, а меры по совершенствованию законодательства, реформированию органов власти – лишь условия их эффективной работы.

Профессиональная деятельность государственных служащих, с одной стороны, имеет общественную значимость, с другой – продукт ее субъективен и зависит от профессионализма исполнителя. Следовательно, она может быть признана качественной при совпадении оценки результата самим субъектом и обществом [5].

Данный вид деятельности содержит ряд противоречий: с одной стороны, он должен обеспечивать соблюдение и защиту прав и интересов граждан, с другой – обязан обеспечивать реализацию федеральных законов и законов субъектов РФ, которые направлены скорее на соблюдение интересов государства, нежели интересов отдельных граждан [6]. Результатами деятельности государственных служащих являются правовые нормы различного уровня управления, социокультурные нормы отношений, нормы отчетно-

сти и ответственности, ресурсного обеспечения материальной деятельности. Возникающие при этом диалектические противоречия между результатами труда государственных служащих и общественной формой их оценки можно считать спецификой государственной службы как профессиональной деятельности.

Следствием подобного рода противоречий выступают негативный эмоциональный фон и конфликтность как типичная среда профессионального общения государственных служащих.

Наше внимание к указанной проблеме проистекает из рассмотрения особенностей делового общения участников дорожного движения как социального фактора обеспечения его безопасности, поэтому среди всех государственных служащих субъектами нашего исследования являются сотрудники ГИБДД.

Специфика проявления конфликтов во взаимоотношениях сотрудников ГИБДД с гражданами определяется условиями и содержанием реализуемой ими деятельности, характером формальных и неформальных ролевых взаимоотношений, временем нахождения на государственной службе, степенью адаптированности к выполнению должностных обязанностей, профессиональными и личностными особенностями.

Отношения между участниками дорожного движения выстраиваются по законам межгруп-

пового взаимодействия. Взаимодействие строится на основе восприятия образа участника дорожного движения.

Дорожный конфликт происходит между незнакомыми людьми, нередко является межгрупповым. Он носит аффектоподобный характер и часто не приводит к какой-либо интеграции конфликтующих сторон, не находит своего разрешения, быстротечен и ограничивает возможность вмешательства третьей стороны.

В науке накоплен опыт экспериментального моделирования дорожного конфликта (Г. Мюнстерберг, Р. Бэрн, И. Гоффман, В. Гросс, М. Дойч, Л. В. Дуб, Х. Кан, Р. М. Краусс, С. Тернер, и др.). Социально-психологическую и конфликтологическую проблематику дорожного движения представил Д. Клебельсберг, обратив внимание на превращение индивидуального дорожного поведения в социальное. Полезная информация по психологии дорожных конфликтов содержится в работах М. А. Котика (1990), Ю. К. Стрелкова (2001), С. Н. Ениколопова (2002).

В России коммуникативная подготовка участников дорожного движения интуитивна и недостаточна. Целевые установки учебных программ по подготовке водителей определяются функциями водителя как оператора транспортного средства в системе «водитель – автомобиль – дорога», что выражается в приучении водителей рассматривать других участников дорожного движения как объект, включенный в дорожную ситуацию.

Но если вопросы культуры водителей и пешеходов как участников дорожного движения относятся прежде всего к их личностной сфере, то навыки эффективного делового общения, конструктивного решения конфликтов представителей государственной службы, профессионально занимающихся обеспечением безопасности дорожного движения, – вопрос их компетентности.

Можно выделить следующие основные функции в профессиональной деятельности ГИБДД: контрольно-надзорную, административно-юрисдикционную, социальную, профилактическую, распорядительно-регулирующую. Характерной чертой деятельности государственного служащего в структуре ГИБДД является то, что в ней все субъекты общения выступают в официальных статусах, обуславливающих выбор моделей поведения. Отношения взаимозависимости и жесткая регламентация формальных и неформальных отношений, стереотипы ролевого поведения в определенных ситуациях оказываются

препятствием для достижения результата деятельности, самореализации и приводят к неудовлетворенности, повышают стрессовый характер деятельности, содействуют возникновению конфликтов.

Выполнение перечисленных функций на высоком уровне зависит от профессиональной готовности сотрудников. Специфика деятельности ГИБДД, ее задачи, роль в системе МВД России выдвигают на первый план требования к личности самого сотрудника ГИБДД, к содержанию и уровню его психологической структуры профессиональной деятельности.

Профессиональная деятельность государственных служащих требует как умений принимать решения, брать ответственность на себя, проявлять инициативу, так и способности исполнять решения, подчиняться, преодолевать препятствия на пути к цели; как способности воздействовать на других, побуждать, убеждать, внушать, требовать, так и умения подчиняться, выполнять указания, соблюдать дисциплину [2]. В связи со сложностью решаемых задач, необходимостью одновременного выполнения ряда действий, повышенной ответственностью за принимаемые решения и их последствия можно прогнозировать повышенный риск возникновения эмоционального выгорания.

Профессиональная этика и профессиональное нравственное сознание неразрывно связаны с понятиями профессионального долга, чести и достоинства, нравственности, морали и такта. Принципы профессиональной этики государственной службы обретают форму этических требований, основные из которых перечислены в Кодексе служебной профессиональной этики и правил делового поведения государственных служащих России. Следовательно, культура государственной службы выступает одним из важнейших факторов формирования ее имиджа в обществе, стабилизации и оптимизации общественных отношений.

Эмпирические наблюдения свидетельствуют: оперативно-служебная деятельность сотрудников ГИБДД носит напряженный характер, что накладывает отпечаток на саму профессиональную деятельность сотрудника, на его личность и особенности коммуникации, и, следовательно, может приводить к профессиональной деформации сотрудника, выраженной в превышении должностных полномочий, к синдрому эмоционального истощения. Множественные наблюдения свидетельствуют о низком уровне социально-

психологической компетентности и психологической культуры сотрудников ГИБДД.

О. И. Мотков отмечает, что развитая психологическая культура проявляется в систематическом самовоспитании культурных стремлений и навыков и высоком уровне развития коммуникативных навыков. Ю. Н. Емельянов определяет психологическую культуру как уровень обученности взаимодействию с окружающими, который требуется человеку для успешного функционирования в обществе в рамках своих способностей и социального статуса. Психологическая грамотность – один из параметров психологической культуры – характеризуется владением специальными умениями и навыками, связанными с обеспечением и регуляцией человеческих взаимоотношений.

Для государственных служащих важно развивать коммуникативные умения, ориентированные на деловое взаимодействие – умения быстро вникать в суть проблемы или задачи, доходчиво и просто объяснять свою позицию, согласовывать варианты решений, убеждать. От уровня развития отмеченных умений во многом зависит продуктивность деятельности сотрудников ГИБДД.

Конфликтность взаимоотношений государственных служащих, неумение многих субъектов управления правильно оценивать возникающие конфликтные ситуации и предупреждать их деструктивное развитие делают весьма актуальным изучение межличностных конфликтов в условиях государственной службы с целью их предупреждения и конструктивного разрешения.

Сравнительный анализ частоты конфликтов, проведенный Д. Л. Моисеевым, показывает, что наиболее часто в условиях государственной службы возникают конфликты «по вертикали» (в отношениях «начальник – подчиненный») [3]. В отношении сотрудников ГИБДД это заключение можно распространить и на конфликты «сотрудник – водитель», «сотрудник – пешеход», поскольку для прочих участников дорожного движения сотрудник является носителем и гарантом выполнения норм, представителем власти.

Возможными причинами повышенной частотности конфликтов с учетом неравнозначности статусов их субъектов могут быть следующие: противоречия, обусловленные несоответствием комплекса прав и обязанностей характеру совместной деятельности; злоупотребление властными полномочиями, которое порождает рассогласование субординационных связей; несовпадения и противоположная направленность корпоратив-

ных интересов управленческих команд разного уровня; неудовлетворенность служащих недостатком ресурсов (материальных, интеллектуальных, человеческих и пр.) [4].

Субъектами эмпирического изучения особенностей делового взаимодействия сотрудников ГИБДД и других участников дорожного движения стали сотрудники отдельной роты ДПС ГИБДД при УВД по г. Рыбинску и Рыбинскому муниципальному району: 76 человек (мужчины, средний возраст 35 лет, средний срок службы 9 лет, высшее образование имеют 67 % респондентов, среднее специальное – 33 %).

Для определения стратегии поведения сотрудников ГИБДД в конфликтной ситуации использован опросник К. Томаса. С помощью данной методики выделяются такие формы поведения человека в конфликте, как соперничество (конкуренция), приспособление (уступка), компромисс, избегание и сотрудничество.

На основании проведенного исследования можно сделать следующие выводы: 36 % сотрудников ГИБДД в конфликтных ситуациях чаще всего выбирают стратегию соперничества; 12 % – стратегию компромисса; остальные 52 % используют различные стратегии поведения в зависимости от особенностей складывающейся ситуации. Ни один из испытуемых не использует в качестве приоритетной стратегию приспособления.

Для выявления уровня коммуникативных умений среди работников отдела был использован опросник «Умеете ли вы вести деловые переговоры?». На основании анализа результатов мы пришли к следующим выводам: 36 % не умеют грамотно вести переговоры, то есть выслушать точку зрения оппонента и найти с ним общий язык. Для них характерен низкий уровень коммуникативной культуры. 52 % сотрудников ГИБДД умеют вести переговоры, но иногда проявляют властные черты характера, обнаруживают выбор неадекватных средств коммуникации с участниками дорожного движения в эмоционально напряженных, неоднозначных условиях. Для них характерна большая ситуативность и малая последовательность в определении коммуникативных стратегий. 12 % сотрудников ГИБДД очень хорошо умеют вести деловые беседы и переговоры, обладают высоким уровнем коммуникативной культуры.

Для определения взаимосвязи стратегии поведения в конфликте и уровня коммуникативной культуры был использован коэффициент корре-

ляции Пирсона. Значимая корреляция обнаружена между высоким уровнем умения вести деловые переговоры и такими стратегиями поведения в конфликтной ситуации, как *сотрудничество* ($r = 0,448$, $P \geq 0,05$), *компромисс* ($r = 0,414$, $P \geq 0,05$). Со стратегией избегания установлена обратная значимая связь ($r = -0,434$, $P \geq 0,05$), следовательно, умение вести переговоры позволяет человеку сосредоточиться на сути возникающих противоречий, деловых интересах, должностных обязанностях, вступать в переговоры и аргументировать собственную позицию.

Таким образом, можно сделать вывод: чем выше умение вести деловые переговоры, тем чаще и эффективнее человек использует стратегии сотрудничества и компромисса. Это связано с тем, чем успех деловых переговоров напрямую зависит от умения найти точки соприкосновения, выслушать другую сторону и найти совместные способы достижения целей. Чем ниже умение вести деловые переговоры, тем чаще человек использует стратегию избегания, то есть вообще уклоняется от переговоров, что, естественно, приводит к коммуникативной неудаче.

Так как умение вести деловые переговоры является важнейшим из коммуникативных умений и напрямую связано с уровнем коммуникативной культуры, можно сделать вывод, что использование стратегии сотрудничества является признаком высоких коммуникативных умений, а стратегии избегания – признаком низкого уровня коммуникативной грамотности.

Полученные результаты соответствуют эмпирическим данным, полученным другими исследователями при рассмотрении смежных проблем. Так, в исследовании Д. Л. Моисеева [4] сравнение способов поведения в конфликтных ситуациях, используемых начальниками и подчиненными, показывает, что начальники чаще подчиненных применяют критику, грубость, убеждение, угрозы. Одним из самых распространенных методов воздействия на подчиненных является применение служебных взысканий: увеличение служебной нагрузки, внеочередные проверки результатов работы, перевод на низшую должность, лишение материальных благ. В целом начальники склонны к скрытым и силовым действиям; грубость по отношению к оппоненту допускается ими примерно в три раза чаще.

Подчиненные, напротив, чаще выбирают открытые и «оборонительные» методы: беседы, выступления на собраниях, невыполнение распоряжений руководства. Последний способ, кстати,

стоит у них на втором месте по частоте использования после апелляции к вышестоящим инстанциям. Подчиненные более склонны к избеганию столкновений, стремлению общаться так, чтобы не провоцировать конфликты или смягчать их.

Специфика профессиональных целей и задач государственных служащих определяет особую значимость делового общения. Показатели его эффективности связаны с особенностями сформированной психологической культуры и компетентности, навыками предупреждения и решения конфликтов. Последние занимают значительное место в профессиональной деятельности государственных служащих в связи со спецификой труда и его общественными оценками. Содержание конфликтов находится в зависимости от условий деятельности и статусных взаимоотношений оппонентов.

Следует считать важным психологическое обеспечение профессионального и личностного развития государственных служащих уже в ходе профессионального обучения. Столь распространенный метод приобретения психологической культуры и развития психологической компетентности, условно называемый методом «проб и ошибок», надо признать, с одной стороны, объективно дорогим, а с другой – крайне субъективным и вероятностным.

Необходимо разработать и активизировать систему социально-психологического сопровождения сотрудников ГИБДД в процессе осуществления ими профессиональной деятельности с целью повышения коммуникативных навыков, навыков поведения в конфликтных ситуациях, повышения личностной стрессоустойчивости, снятия эмоционального психического напряжения, раздраженности, враждебности и предупреждения профессиональной деформации. Подобные изменения в профессиональной подготовке государственных служащих способны оказать содействие в повышении профессиональной эффективности их самих и службы в целом.

Библиографический список

1. Акимова, Е. Ю. Сравнительный обзор подходов к разработке психологической классификации государственных служащих [Электронный ресурс] / Е. Ю. Акимова // Письма в Эмиссия. Оффлайн (The Emissia. Offline Letters): электронный научный журнал. – октябрь 2010, ART 1463. – СПб., 2010 г. Режим доступа: URL: <http://www.emissia.org/offline/2010/1463.htm>. – Гос. рег. 0421000031. ISSN 1997-8588. – [дата обращения 16.02.2011]

2. Казаченкова О. В. Конфликт интересов на государственной гражданской службе [Текст] / О. В. Казаченкова // Журнал российского права. – 2006. – № 3. – С. 78–83.

3. Лаврентьев С. Н. Роль государственной службы в процессах формирования гражданского общества [Текст] / С. Н. Лаврентьев. – Уфа : Гилем , 2006. – 164 с.

4. Моисеев Д. Л. Психологические особенности межличностных конфликтов во взаимоотношениях

государственных служащих и условия их предупреждения [Текст] : автореф. дис. ... канд. психол. наук / Д. Л. Моисеев. – М. , 1997. – 24 с.

5. Организационная культура госслужбы [Текст] / под ред. В. Л. Романова. – М. : РАГС , 2001. – 155 с.

6. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».