

Стратегии, технологии и модели социального сотрудничества

С.И. Бойко, Ю.А. Полещук

Формирование стратегий сотрудничества в коммуникативном стиле специалистов в сфере государственного управления

В статье показана необходимость как профессиональной ориентации и формирования компетентности, так и приобретения в процессе обучения нравственных психологических качеств будущими специалистами государственного управления. Сфера взаимодействия институтов государства и гражданского общества в транспарентном информационном пространстве является потенциально конфликтной областью социального сотрудничества. Приведены результаты диагностики стиля реагирования студентов в социальных конфликтных ситуациях. По результатам опросов предлагаются некоторые пути формирования современных и адекватных стилей реагирования государственных служащих на проблемы, возникающие в социальном сотрудничестве.

Ключевые слова: государственное управление, стили реагирования в конфликтах социального сотрудничества, профессионально важные качества.

Социальное сотрудничество для государственной политики и управления – прежде всего организованная система взаимодействия и коммуникаций во всем спектре видов (отраслей) деятельности институтов государства и структур гражданского общества. Это не только социальное партнерство в сфере трудовых отношений, где органы государственной власти выступают основным регулятором, модератором и третьим дискусантом между работодателем и наемным работником. В современных социально-политических процессах трудовые отношения – важная, но не доминирующая часть социума, и не только потому, что из-за стремительного и тотального распространения информационных технологий модернизировались взаимоотношения между собственниками и

работниками, но и потому, главное, что изменилась регулирующая функция государственного и политического управления в общественных отношениях. Институты государства не могут опираться на директивные, императивные, распорядительные инструменты во взаимодействии с гражданским обществом. Необходимо концептуально обоснованное предвидение вероятных источников и причин социальных конфликтов и проектирование вероятных способов консенсусного их преодоления таким образом, чтобы политическая система не выходила за границы динамической социально-политической стабильности. Так, как это было сделано после выборов в Государственную Думу РФ VI созыва в декабре 2011 г., когда в результате локальных, но массовых проявлений недовольства граждан итогами избирательной кампании было изменено законодательство, возвращена смешанная система выборов и кардинально облегчены условия создания политических партий.

Социальные конфликты – неизбежное и естественное явление, поэтому специалистов государственного и муниципального управления, независимо от их отраслевой специализации, необходимо готовить к корректным и лояльным для граждан формам реагирования на многообразные конфликты как на имманентную составляющую процессов организации жизнедеятельности государства.

Современное состояние экономики в условиях глобализации, развитие науки и высшего образования способствуют возникновению жесткой конкуренции на рынке труда, повышают уровень требований к профессиональной подготовке специалистов, особенно специалистов, работающих в потенциально конфликтных зонах пересечения интересов граждан, коллективов и объединений граждан и органов государственного управления.

В этой связи перед системой образования стоит задача подготовить не просто грамотного исполнителя, но и личность, стремящуюся к профессиональному развитию, адекватно и своевременно реагирующую на динамично изменяющуюся систему социального партнерства и социально-экономического и политического взаимодействия.

В конкурентной обстановке демократического политического режима и многообразия форм собственности выпускнику вуза для успешного позиционирования на рынке труда необходимо, прежде всего, иметь сформированные профессионально важные качества. А для будущего государственного служащего еще и иметь возможность самоидентификации в отношении институтов государства, в которых выпускник намерен применять приобретенные теоретические знания и компетенции. Указанные личностные и профессио-

нальные качества специалиста представляют собой всю совокупность психологических качеств личности, а также целый ряд физических, антропометрических, физиологических характеристик человека, которые определяют успешность процесса обучения и реальной деятельности¹. В том числе характеристик, определяющих национально-патриотическую ориентацию специалистов государственного управления².

В Республике Беларусь правила и практика подготовки национальных кадров государственного управления существенно отличаются от российских. Политические межгосударственные конфликты после 2014 г. показали стратегическую прозорливость государственных органов Беларуси, сохранивших идеологическую составляющую в национальной системе образования, в гражданском обществе, в трудовых коллективах независимо от формы собственности, в структурах государственного управления. В России не только ученые, представляющие отрасли социально-гуманитарного знания, но государственные топ-менеджеры все чаще демонстрируют озабоченность формулированием стратегических целей и обоснованием необходимости существования суверенной, конкурентоспособной и комфортной для совместного проживания многонациональной среды. А это уже конкретная задача для политической науки и системы высшего образования и подготовки кадров государственного управления.

В России только в последние годы утверждены федеральные государственные образовательные стандарты компетенций специалиста, включающие общекультурные компетенции, направленные на формирование мировоззренческой позиции, на способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития социума, на формирование гражданской позиции, на коммуникабельность и толерантное восприятие социального, этнического, конфессионального и культурного многообразия. Компетентность и нравственность для государственного служащего взаимозависимы³. Эффективное соотношение нравственности и профессионализма означает твердую приверженность национальным приоритетам, социальным и культурным традициям, законам и другим государственным актам, приверженность примату государственных интересов над личными. В современной российской политической науке все-таки уделяется некоторое внимание включению в образовательный процесс в университетах проблематики нравственных и этических норм, определяющих коммуникативное сотрудничество государственных служащих с представителями различных страт гражданского общества. Данные вопросы

исследуются, например, в работах проф. Ю.В. Ирхина⁴, работах М.А. Штейнман (РГГУ): «Университет – не база и не хранилище, не аналог Вавилонской библиотеки Борхеса, но подвижная информационно-образовательная структура, призванная сформировать ту систему ценностей и подходов, которая позволит современным студентам самостоятельно управлять процессом получения информации и ее использованием в дальнейшей жизни»⁵. Вместе с тем достаточно очевидно, что системный и научно обоснованный подход к формированию стратегий взаимодействия и стилей коммуникаций у будущих специалистов государственного управления в университетской среде пока не сложился.

В Беларуси процесс высшего образования носит отчетливо выраженный патриотически направленный характер, существует политико-психологическое сопровождение, имеющее целью воспитание нравственных, национально ориентированных и компетентных государственных служащих.

Сформированные профессионально важные качества способствуют преодолению межличностных конфликтов как в профессиональной среде, так и во взаимодействии с гражданами. Будущий специалист должен владеть практическими приемами решения задач эффективного и взаимовыгодного сотрудничества государственных институтов с организациями гражданского общества, основными методами и инструментами применения GR- и PR-технологий в различных структурах государственной власти и местного самоуправления. Также данные качества позволят достичь высоких производственных показателей, будут способствовать формированию заинтересованности специалистов в профессиональном росте по результатам их эффективной работы в органах государственного управления.

Для будущих специалистов в сфере государственного управления выделяют следующие качества, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности: высокий уровень аналитического и понятийного мышления, склонность к исследовательской деятельности, развитая память, высокий уровень концентрации и устойчивости внимания, способность брать на себя ответственность за принятые решения, обоснованная уверенность в себе, стремление к постоянному личностному росту. Необходимо развитие ряда способностей: коммуникативных, организаторских, вербальных, ораторских, а также умение слушать, способность заниматься длительное время кропотливой работой, воспринимать большие объемы информации из разнообразных и альтернативных источников, умение анализировать и прогнозировать конкретные

ситуации в организации процессов государственного управления, регулировать свои эмоции⁶.

Изучение представлений о необходимых компетенциях и навыках у студентов, обучающихся по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управление» показывает, что студенты всех курсов в качестве одного из наиболее важных качеств упоминают коммуникабельность, но при этом отмечают, что она у них не сформирована. Например, при участии одного из авторов психологический тест проводился с будущими специалистами государственного и муниципального управления (выборка – 186 студентов)⁷.

Коммуникативная компетентность (как психологический феномен) относится к профессионально важным качествам представителей профессий типа «человек – человек» и является одной из приоритетных составляющих профессиональной пригодности. В то же время коммуникативная компетентность входит в группу социально-личностных компетенций выпускника университета, реализуя такие ее составляющие, как «быть способным к социальному взаимодействию» и «обладать способностью к межличностным коммуникациям»⁸.

Современный специалист политического и государственного управления, включенный в систему разнообразных потенциально конфликтных коммуникативных связей, демонстрирует свою коммуникативную компетентность через психологическую информированность, практическую подготовленность к общению, желание общаться, оптимальное разрешение конфликтных ситуаций⁹.

В политической психологии под конфликтом понимают «столкновение противоположных интересов, взглядов, серьезное разногласие, острый спор» в сфере государственного управления¹⁰. Государственный служащий, защищая интересы государства, должен обладать компетенциями и личными качествами, способными разрешать конфликты в социальном сотрудничестве, прежде всего, на основе консенсуса, компромисса, взаимопонимания без нарушения правовых, законодательных норм и правил поведения граждан с учетом особенностей национального менталитета и национальных традиций государственного управления.

Для описания стратегий поведения людей в конфликтных ситуациях известный американский социолог и политический психолог К. Томас выдвигает двухмерную модель регулирования социальных конфликтов, в которой различным образом сочетаются кооперация (кооперативность), связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт (ориентация на

цели партнера), и напористость – ориентация на достижение своих собственных целей¹¹. Исходя из сочетания этих двух характеристик, различают следующие стратегии поведения в конфликтной ситуации: конкуренция (соперничество), уклонение (избегание), приспособление (уступка), сотрудничество, компромисс. В зависимости от того, какую стратегию выберет участник конфликта, во многом зависит и протекание конфликта, и его конечный результат. В каждой конкретной жизненной ситуации личность может проявлять различные стратегии.

Эмпирическое исследование стратегий (стилей) поведения в конфликтной ситуации у будущих специалистов в сфере государственного управления проводилось в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский государственный гуманитарный университет» (РГГУ). Всего в исследовании приняли участие 98 респондентов в возрасте от 17 до 19 лет, обучающихся по направлениям: «Государственное и муниципальное управление», «Государственная политика и управление; политический менеджмент», «Международные отношения и зарубежная регионалистика». Была применена методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса (в адаптации Н.В. Гришиной)¹².

В исследуемой выборке доминирующей стратегией выступает «приспособление», которую отметили 25% опрошенных. Затем следуют стратегии «уклонение» (22%) и «сотрудничество» (21%). Равномерно выражены стратегии «компромисс» (16%) и «соперничество» (16%).

Результаты опроса показывают, что для научно-преподавательского сообщества, занятого подготовкой перспективных кадров государственного управления всех уровней и отраслей, проблемным вопросом является преодоление приспособленческих тенденций и тенденций уклонения от принятия решений при формировании стилей коммуникации в конфликтных ситуациях социального взаимодействия (скорее всего, позиций конформизма, боязни ответственности, неуверенности в собственном профессионализме, опасения неочевидных результатов проявления самостоятельности).

Стратегия «приспособление» или «уступка» характеризуется высокой степенью проявления такой личностной характеристики, как кооперативность, и слабо выраженной напористостью. Эта стратегия направлена на сглаживание разногласий и сохранение партнерских отношений ценой отказа от защищаемых интересов, что может быть потенциально вредным для интересов государственных. В отличие от «уклонения» «кооперативность» может быть и

активным стилем, когда учитываются интересы другой стороны и проявляется готовность действовать в интересах другого человека, в случае аргументированности его позиции. Преобладание данной стратегии в исследуемой выборке (25%) может объясняться высоким проявлением кооперативности, а также пониманием необходимости корпоративной этики государственной службы в рамках установленных государством норм служебного поведения и этики. Будущим государственным менеджерам необходимо уметь действовать в команде, учитывая интересы большого числа сотрудников и при этом по минимуму вызывать разногласия, способные нанести ущерб интересам общества и государства.

«Уклонение» или «избегание» (отмечено у 22% студентов) связано с проявлением низкой напористости и кооперативности. Действия человека направлены на то, чтобы выйти из конфликта не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от споров, переводя разговор в другое русло. Здесь будут игнорироваться спорные вопросы и даже само наличие конфликта. С помощью данного стиля иногда можно ликвидировать конфликт или снизить степень его выраженности. Однако следует учесть, что нерешенный, откладываемый по времени разрешения конфликт впоследствии может проявиться в более жесткой форме.

Наиболее оптимальной при решении конфликтных ситуаций выступает стратегия «сотрудничество» (социальное сотрудничество). В данной выборке она выражена у 21% респондентов. Это самый эффективный, но самый редко используемый стиль ввиду трудности его применения. Здесь проявляется высокая напористость и не менее высокая кооперативность. В ходе откровенного обмена мнениями обе стороны находят решение, которое полностью, а не частично отвечает их интересам. Однако для такого пути необходимо достаточное количество времени. Применение стратегии «сотрудничество» в коммуникации будущих специалистов в сфере государственного управления расширит диапазон их профессиональной компетентности.

При «компромиссе», выявленном у 16% испытуемых, выявляется средняя степень выраженности напористости и кооперативности. При применении данной стратегии каждая из сторон готова немного уступить в своих интересах, чтобы удовлетворить их частично. Здесь следует помнить, что частичная победа – это и частичный проигрыш сторон, сохраняющий известное напряжение, которое, накапливаясь, может привести к обострению отношений.

Еще одной слабо выраженной у респондентов оказалась стратегия стилей коммуникации «соперничество» или «конку-

ренция» (16%), где отмечается высокая напористость и низкая кооперативность. Человек расценивает исход конфликта однозначно – это либо победа, либо поражение. Поэтому происходит стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому человеку. Это путь открытой и жесткой борьбы за свои права. Следует учесть, что насильно вырванная победа может навсегда разрушить доверие, человеческие отношения. Агрессор может добиться боязливости отношения, но не признания. В ситуации ограниченного количества времени, когда необходимо принять важное решение, этот стиль поведения может оказаться востребованным.

Практически независимо от отраслей специализации (направления) обучения для будущего профессионального применения в структурах государственной власти выявленные в ходе диагностики студентов стили коммуникации, стратегии поведения в социально конфликтной ситуации показывают, что их проявление может варьироваться в связи с конкретной профессиональной ситуацией во взаимодействии как с гражданами, так и между самими структурами государства, а также в зависимости от нравственных и других психологических характеристик претендента на замещение должности государственной службы. В целом отмеченные в исследуемой выборке стили коммуникативного поведения не противостоят федеральным государственным российским и национальным государственным белорусским стандартам и методикам развития профессионально ориентированной коммуникативной компетентности у студентов. Такое положение не только создает предпосылки для успешного становления специалиста, но и формирует векторы совершенствования преподавания дисциплин для обеспечения достойной кадровой преемственности в органах государственного управления. Существенным элементом формирования коммуникативного стиля реагирования в транспарентном информационном пространстве становится профессиональная компетенция обоснованного практического применения GR- и PR-технологий взаимодействия органов государственного и муниципального управления с институтами гражданского общества, умение участвовать в создании позитивного имиджа и репутации государственных институтов.

Представляется целесообразным введение психологического тестирования для выявления способности к коммуникациям в социальном содружестве у абитуриентов при поступлении на обучение специальностям сферы государственного управления, дополнительно к вступительным экзаменам и результатам ЕГЭ.

Профессионально грамотное и компетентное, взвешенное, психологически и политически обоснованное использование коммуникативных стилей поведения специалистами государственного управления в ситуациях социально-политических флуктуаций будет способствовать разрешению конфликтов в сфере социального сотрудничества без нарушения устойчивого функционирования органов государственной власти. Профессиональные качества и компетенции, направленные на обеспечение социально-политической стабильности всей вертикали государственного управления, независимо от отраслевых и функциональных особенностей структурных подразделений конкретного органа государственной или муниципальной власти, предопределяют готовность и пригодность будущего профессионала к деятельности в избранной сфере государственного и политического менеджмента.

Примечания

- ¹ *Бодров В.А.* Психология профессиональной пригодности. М.: ПЕР СЭ, 2001.
- ² *Бойко С.И.* Политическая и патриотическая ориентация в высшей школе как условие социально-экономической модернизации // Научные труды Республиканского института высшей школы: философско-гуманитарные науки: сб. науч. ст. / Под ред. В.Ф. Беркова. Минск: РИВШ, 2013. Вып. 12. С. 16–23.
- ³ *Ирхин Ю.В.* Ценности политической культуры и особенности проектирования этических режимов: сравнительный анализ // Публичные ценности и государственное управление / С.-Петерб. гос. ун-т. М.: Аспект Пресс, 2014. Гл. 13. С. 322–341.
- ⁴ *Ирхин Ю.В.* Формирование факультетов нравственных и политических наук в университетах России // Среднерусский вестник общественных наук. 2015. Т. 10. № 4. С. 56–64.
- ⁵ *Штейнман М.А.* Трансформация социокультурной реальности и коммуникативное пространство университета // Философия коммуникации: университетское образование в социокультурной динамике информационного общества. СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2015. С. 19–25.
- ⁶ Профессиограммы «Менеджер» и «Управленец» // Романова Е.С. 99 популярных профессий: Психологический анализ и профессиограммы. СПб.: Питер, 2003. С. 199–202, 379–383.
- ⁷ *Морозова О.С., Полещук Ю.А.* Профессионально значимые качества специалиста в сфере государственного и муниципального управления // V Рязанские социологические чтения: Материалы Всероссийской (с международным участием) научно-практической конференции, Ряз. гос. ун-т им. С.А. Есенина, 25–26 ноября 2014 г. / Отв. ред. В.А. Горнов, Е.А. Анисина. Рязань: РИД, 2015. С. 95–99.

- ⁸ *Макаров А.В.* Проектирование стандартов высшего образования нового поколения по циклу социально-гуманитарных дисциплин. Минск: РИВШ, 2005.
- ⁹ *Бойко С.И., Полещук Ю.А.* Профессиональные компетенции и профессиональный опыт в подготовке национальных кадров государственного управления / С.И. Бойко, Ю.А. Полещук // *Zasoby osobiste jako droga do sukcesu: praca zbiorowa pod redakcja naukowa Elena Asmakovets, Babiarez Mirosław Z., Koziej Sławomir.* Kielce: Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach, 2016. P. 179–183.
- ¹⁰ *Психологический словарь* / В.Н. Копорулина [и др.]; под общ. ред. Ю.Л. Неймера. Ростов-н/Д.: Феникс, 2003. С. 195.
- ¹¹ *Тест описания поведения К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной)* // *Психологические тесты: В 2 т.* / Под ред. А.А. Карелина. М.: ВЛАДОС, 2001. Т. 2. С. 69–77.
- ¹² Там же.