

Секция «Государственное и муниципальное управление»

Конфликтологическая компетентность как профессиональный принцип эффективной деятельности государственных служащих

Хаустов Максим Юрьевич

Студент

Дальневосточная академия государственной службы, Государственного и муниципального управления, Хабаровск, Россия

E-mail: max-asadin@yandex.ru

В современных условиях инновационных, структурных и функциональных изменений в сфере государственного управления и общественной жизни на первый план выходят вопросы социального взаимодействия. Основу этих вопросов составляют процессы воздействия индивидов, социальных групп или общностей друг на друга в ходе реализации своих интересов, не исключающие возникновение противоречий и конфликтных ситуаций.

Джон Кеннет Гэлбрайт остроумно заметил: «Столкнувшись с необходимостью сделать выбор между изменением своего мнения и возможностью доказать, что делать этого нет необходимости, почти все выберут последнее». [1]

Термин «конфликтологическая компетентность» был введен Б. Хасаном и определен как способность руководителя в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм конфликта и перевода социально-негативных конфликтов в социально-позитивное русло.

В качестве психологических составляющих элементов конфликтологической компетентности государственного служащего можно выделить следующие элементы: гибкий индивидуальный стиль управления, творческое мышление, открытость, коммуникативные умения, конфликтоустойчивость, владение эмоциями, открытость, установка на сотрудничество. [2]

В рамках данного исследования был проведен опрос государственных служащих г. Хабаровска на предмет владения конфликтологической компетентностью. Автором была разработана анкета, состоящая из 15 вопросов.

В состав выборки вошло 150 человек, среди которых 82 женщины и 68 мужчин. Портрет типичного респондента выглядит следующим образом: мужчина или женщина возраста 40-50 лет, имеющие 10-20 лет стажа на государственной службе.

72% опрошенных ответили, что знают правила бесконфликтного поведения, однако 90% респондентов нарушают самое главное правило, ежедневно употребляя в беседе конфликтогены. Самым популярным конфликтогеном среди мужчин оказался «вы обязаны» (62,5%). Женщины чаще всего употребляют в беседе «успокойтесь, вы же умный человек» (47,2%). Следует отметить, что некоторые конфликтогены свойственны только мужчинам. К ним относятся: «я вам не верю» (25%), «вы меня обманываете» (12,5%), «закройте дверь, я занят» (12,5%). Среди конфликтогенов, которые употребляют только женщины можно выделить следующий: «я не хочу с тобой разговаривать» (17,7%).

Как показали результаты опроса, 76% респондентов не имеют представления о понятии «конфликтологическая компетентность», однако 92% опрошенных считает необходимым условием наличие её у государственного служащего.

На вопрос «Какие учебные дисциплины дадут вам знания по бесконфликтному поведению» респонденты отдали предпочтение «Психологии» (28%) и «Конфликтологию» (28%).

Особое внимание следует обратить на то, что 36% опрошенных вообще не смогли вспомнить ни одной дисциплины, которая бы дала им знания по бесконфликтному поведению.

Немаловажным является тот факт, что 12% респондентов ответили, что подвержены агрессии и конфликтам в любое время суток. Всего же 76% опрошенных в тот или иной период дня (утром, в обед, вечером), подвержены состоянию агрессии.

Таким образом, результаты опроса показали, что уровень конфликтологической компетентности государственных служащих г. Хабаровска является весьма низким. Администрациям организаций, в которых работают данные респонденты, необходимо особое внимание уделить как профессиональной компетентности государственных служащих, так и её конфликтологической составляющей.

На основании проведённого опроса проверим гипотезы:

· Гипотеза 1 «в условиях государственной службы конфликты нередки» подтвердилась, т.к. 90% респондентов в общении употребляют конфликтогены;

· Гипотеза 2 «работники не имеют четкого представления о конфликтологической компетентности государственного служащего» подтвердилась, т.к. 76% опрошенных вообще не имеют представления о конфликтологической компетентности государственного служащего;

· Гипотеза 3 «государственные служащие не знают правил бесконфликтного поведения» подтвердилась. Несмотря на то, что 72% респондентов ответили, что знают данные правила, на практике их нарушают, используя конфликтогены (90% опрошенных);

· Гипотеза 4 «мужчины являются менее конфликтными личностями, чем женщины» подтвердилась, поскольку практически по всем пунктам опроса перевес в сторону мужчин очевиден.

* * *

Следует отметить, что конфликтным процессом на государственной службе вполне можно управлять. Но профилактика, предупреждение деструктивных конфликтов должны быть постоянно в поле зрения администрации организации.

Очевидно, что без достаточных знаний, профессиональных умений и навыков, профессионального опыта невозможно быстро и без ошибок определять предконфликтные ситуации, их причинно-следственные связи, и на основе этого выбирать оптимальные способы разрешения конфликтов.

В качестве приоритетных направлений в сфере государственной службы, по мнению автора, должны быть предприняты следующие меры, позволяющие развить в работнике основы конфликтологической компетентности:

· включить в профессиограмму государственного служащего понятие конфликтологической компетентности, как единицу профессионально важных качеств;

· уделить особое внимание проблеме общей культуры государственного служащего;

· проводить психологические тестирования на выявление конфликтности при устройстве на работу, в процессе аттестации и повышения квалификации;

· в целях повышения компетентности государственных служащих включить изучение курса конфликтологии и применение практических навыков и умений путём про-

ведения тренингов по бесконфликтному поведению.

Конфликтологическую компетентность можно отнести к базовым элементам профессионализма государственного служащего. Она связана не только со знаниями, навыками, умениями и опытом в сфере деятельности, но и с профессиональной, общекультурной эрудицией. Это показатель деловой компетентности государственного служащего и важная сторона его профессиональной культуры.

Литература

1. Литература

2. 1. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. Питер, 2003
3. 2. Хасан Б.И.- Конструктивная психология конфликта. Питер, 2003