УДК 35.08

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ ЭФФЕКТИВНОГО КОММУНИКАТИВНОГО ОБЩЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО СЛУЖАЩЕГО

Локян Арсен Багдасарович кандидат медицинских наук, доцент психологии, ректор, Академия государственного управления Республики Армения (0028, Республика Армения, г. Ереван, ул. Киевян, 8). E-mail: alokyandoc@mail.ru

Аннотация

В статье анализируются результаты исследования социально-коммуникативной компетентности и стратегии поведения в конфликтных ситуациях государственных служащих. Результаты исследования представлены по половому признаку, а также были сравнены с данными преподавателей, участвовавших в курсах повышения квалификации, организованных по программе профессорско-преподавательского состава ЕГУ. Исследование показало, что государственные служащие в конфликтных ситуациях предпочитают избегать обсуждения конфликтных вопросов, с легкостью устанавливают межличностные отношения, нетерпимы к неопределенности, конформисты, стремятся повысить свой статус.

Ключевые слова: *общение, государственный служащий, социально-коммуникативная компетентность, стратегии поведения, конфликтная ситуация.*

Для исследования факторов эффективного коммуникативного общения, были проведены исследование особенностей общения государственных служащих и выявлены показатели социально-коммуникативной неуклюжести, нетерпимость к неопределенности, чрезмерное стремление к конформности, повышенное стремление к статусному росту, ориентация на избегание неудач,. фрустрационная нетолерантность (тест-опросник социально-коммуникативной компетентности Е.И. Рогова) [1]. Затем были исследованы следующие типы поведений в конфликтных ситуациях: соревнование, сотрудничество, приспособление, компромисс, избегание (Стратегия выраженного поведения в конфликтных ситуациях К. Томаса). Наличие конфликтов и преодоление является важным обстоятельством, которое непосредственно влияет на эффективность деятельности. В зависимости от того, насколько личность в конфликтных ситуациях какую стратегию выбирает можно выбрать пути установления взаимоотношений и управлять конфликтом. В этом плане с государственными служащими использовали методику К. Томаса. К. Томас разделяет следующие типы выраженного поведения в конфликтной ситуации соревнование, сотрудничество, приспособление, компромисс, избегание. Он классифицировал стратегии поведения в конфликтных ситуациях двумя критериями: первое – стремление личности – это защитить его выгоды и интересы, второе – стремление личности – это учитывать чужие интересы [2, с. 69]. Ниже представлены средние показатели исследуемых и стандартные отклонения.

Государственные служащие предпочитают в конфликтной ситуации избегать обсуждения конфликтных вопросов или их откладывают – в этом случае игнорируя не только свои, но и чужие интересы(7,3). В случае этой стратегии личность не хочет защитить свои интересы, сотрудничать для разработки решения, избегает вы-

ражать свое мнение, отказывается спорить. Это означает отказ от ответственности решения проблемы. У государственных служащих такое поведение возможно в том случае, если для них выход из конфликта не особо важно, а так же, когда положение сложно и решение конфликта требует от участников много усилий. Государственный служащий может предпочитать эту стратегию в том случае, если у него нет власти решения конфликта в свою пользу. Для руководящих государственных служащих, использование этой стратегии поведения, может быть целесообразно в том случае, если он чувствует большую напряженность в коллективе и необходимость для понижения напряженности во взаимоотношениях, если у него есть много забот, и не имеет желания вовлекаться в конфликтную ситуацию (потеря дополнительного времени и сил). Выбор этой стратегии дает возможность выиграть время (получать поддержку, получать дополнительную информацию), и государственных служащий находит, что неотложное решение проблемы, может привести к обострению ситуации. Это стратегия поведения дает возможность публичному служащему выйти из конфликтных взаимоотношений без игнорирования своих интересов, но и без решения конфликта. Если подобное поведение выбирает руководитель, то это дает ему возможность избегать ответственности, не вникать в глубину проблемы, будто бы оказаться в тени, избегать решения проблемы.

Средний показатель соперничества низок у государственных служащих (2,7), еще один факт того, что они не склонны удовлетворять свои интересы в ущерб других. Выбор других стратегий поведения несет ситуационный характер: в зависимости от ситуаций, они могут как сотрудничать (6,0), так и идти на компромисс (5,3), а так же подстроиться под конфликтную ситуацию. В случае сотрудничества удовлетворяются интересы двух сторон. Это приводит к взаимоуважению, к появлению доверия и этим делает отношения твердыми и стабильными. Эта стратегия решения конфликта считается более конструктивным. В случае компромисса интересы двух сторон удовлетворяются наполовину.

В случае приспособления человек игнорирует свои интересы в пользу других (5,9). Такую стратегию могут выбрать лица с заниженной самооценкой, те кто уверены, что их интересы могут не завоевать внимание.

С целью получения более целостных результатов исследования, мы сравнили половые особенности стратегии проявленного поведения в конфликтной ситуации. В табл. 1 представлены средние показатели стратегий поведения в конфликтных ситуациях и социально-коммуникационных особенностей у женщин и мужчин.

Таблица 1

Средние показатели использования стратегий поведения в конфликтных ситуациях и социально-коммуникационных особенностей у женщин и мужчин

N	Стратегии поведения	Женщина (n=63)		Мужчина (n=21)		
		M	σ	M	σ	t
1	соперничество	2,9	2,4	2,0	1,7	4,0
2	сотрудничество	6,0	1,6	6,1	1,5	0,87
3	компромисс	5,3	1,4	5,5	1,2	2,0
4	избегание	7,3	1,9	7,6	1,8	1,4
5	приспособление	6,0	1,6	5,9	1,4	0,75
	Особенности коммуникации	(n=67)		(n=18)		
		M	σ	M	σ	t
1	социально-коммуникативная неуклюжесть	8	5,2	6,7	3,4	1,2
2	нетерпимость к неопределенности	10,1	3,4	9,5	2,2	1,4

3	чрезмерное стремление к конформности	6,3	3,2	5,3	1,6	3,4
4	повышенное стремление к статусному росту	11,9	3,3	13,9	3,9	2,0
5	ориентация на избегание неудач	7,7	4,4	7,7	4,5	0,0
6	фрустрационная нетолерантность	7,9	7,9	6,5	3,7	1,4

И у женщин, и у мужчин преобладает средний показатель избегания. Между средними показателями стратегии поведения у женщин и у мужчин разница небольшая, только у женщин средний показатель конкурентности высокий (2,9). По показателю t Стюдента существенная разница существует в случае стратегии соперничество. Это означает, что женщины в своей деятельности, в отличие от мужчин, склонны удовлетворить свои интересы во вред других.

Данные государственных служащих сравнили с данными преподавателей, участвовавших в курсах повышения квалификации, организованных по программе профессорско-преподавательского состава ЕГУ. В конфликтных ситуациях, используемых стратегий поведения государственных служащих и преподавателей, средние показатели представлены в табл. 2. А также в таблице представлены средние показатели социально-коммуникационных особенностей у публичных служащих и преподавателей.

Таблица 2

Средние показатели используемых стратегий поведения в конфликтных ситуациях и социально-коммуникационных особенностей у публичных служащих и преподавателей

N	Стратегии поведения	Государственные служащие (n=84)		Преподаватели (n=30)		
		M	σ	M	σ	t
1	соперничество	2,7	2,2	2,7	2,6	
2	сотрудничество	6,0	1,6	5,9	2,0	0,61
3	компромисс	5,3	1,3	5,7	1,1	0,34
4	избегание	7,3	1,9	6,8	2,0	2,8
5	приспособление	5,9	1,5	6,0	1,8	0,74
	Особенности коммуникации	(n=85)		(n=30)		
		M	σ	M	σ	t
1	социально – коммуникативная неуклюжесть	7,7	4,9	8,6	6,1	0,59
2	нетерпимость к неопределенности	10,0	3,2	9,6	3,6	0,72
3	чрезмерное стремление к конформности	6,1	3,0	6,2	2,5	0,32
4	повышенное стремление к статусному росту	12,3	3,5	12,1	3,2	0,41
5	ориентация на избегание неудач	7,7	4,4	6,4	4,1	1,65
6	фрустрационная нетолерантность	7,6	4,1	5,2	3,5	3,96

Сравнение средних показателей стратегий поведения, используемых в конфликтных ситуациях у государственных служащих и у преподавателей показывает, что между их показателями нет существенных различий, по критическому показателю t Стюдента разница существует в случае стратегии избегания. Средний показатель стратегии избегания высок у государственных служащих.

Таким образом, мы можем сказать, что в конфликтных ситуациях государственные служащие предпочитают избегать обсуждения конфликтных вопросов.

Вернемся к анализу результатов исследований особенностей коммуникации государственных служащих.

В процессе коммуникации государственные служащие могут проявить разные особенности, то есть, в неопределенных ситуациях, требующих общения могут колебаться, растеряться, стараться избегать неудач или же каждое событие общения использовать для себя как сферу самоутверждения. Для проявления этих особенностей была использована методика оценивания социально - коммуникационной компетентности.

В 3-ой таблице мы представляем средние показатели и стандартные отклонения социально-коммуникационных особенностей государственных служащих.

Таблица 3

Средние показатели социально-коммуникационных особенностей (n=85)

N	Особенности коммуникации	M	σ
1	социально-коммуникативная неуклюжесть	7,7	4,9
2	нетерпимость к неопределенности	10,0	3,2
3	чрезмерное стремление к конформности	6,1	3,0
4	повышенное стремление к статусному росту	12,3	3,5
5	ориентация на избегание неудач	7,7	4,4
6	фрустрационная нетолерантность	7,6	4,1

Как видно, у государственных служащих показатели социально-коммуникативной неуклюжести ниже среднего, что означает, что они в определенных ситуациях с легкостью устанавливают межличностные отношения, могут сформировать широкий круг общения, быстро ориентироваться в ситуациях, требующих неожиданные общения, приспосабливаться к новой ситуации. Стандартное отклонение социально-коммуникативной неуклюжести выше, что означает, что данные вокруг средних значений слишком рассеяны. В случае других особенностей коммуникаций, показатели стандартных отклонений также высокие. Государственные служащие могут в процессе общения управлять как своими чувствами и эмоциями, так и чужими. Нетерпимость к неопределенности у государственных служащих выше среднего. Они могут смущаться и тревожиться в непредвиденных ситуациях. В неопределенной ситуации стремятся принимать быстрые решения и выходить из положения. Часто могут событие анализировать поверхностно, иное выбирается и отрицается случайно. Принимая решения, склонны чужое мнение считать более верным, чем собственное. Все это доказывает также средние показатели конформности. Они склонны с легкостью уступить групповому давлению. Они придают большое значение тому, совпадает ли их мнение с мнением группы. Мнение окружающих для конформистских личностей имеет решающее значение. И как следствие, они боятся вступать в дискуссии с окружающими, склонны отказываться от исполнения своих намерений, которые не получают поддержки со стороны группы. Отказываются брать ответственность и инициативность. У государственных служащих стрем-

ление повышения статуса выше, значит, они заботятся о повышении своего статуса, стремятся приобрести высокое положение, авторитет.

Их привлекает деятельность организационно-управленческого характера, чувство властвовать над другими. У государственных служащих ориентировка избегания от неудач и фрустрационная нетолерантность находятся на уровне ниже среднего, что указывает на то, что они еще чаще, активнее и решительно вовлекаются в новые работы, устойчивы по отношению к трудностям, верят в свои силы и знания, активно интересуются происходящим, способны действительно чем-то быть занятым. Они настроены с интересом и доверием по отношению к окружающим, без смущения устанавливают с ними тесные взаимоотношения, не боясь возможных разочарований. Аналогично воспринимают они других людей, конструктивно откликаются на их действия, в том числе на критику и на агрессию.

Для составления психологического портрета государственных служащих, мы сравнили средние показатели их социально-коммуникационных особенностей по половому различию, что представлено в 1-ой таблице. У женщин показатели социально – коммуникативной неуклюжести средние, а у мужчин ниже среднего. Это показывает, что женщины не во всех случаях с легкостью устанавливают межличностные отношения, нетерпимы по отношению к неопределенности. По показателю t Стюдента есть наличие существенной разницы между показателями крайнего стремления к конформизму между женщинами и мужчинами. У женщин высоки показатели крайнего стремления к конформизму, у мужчин – ниже среднего. Женщины более зависимы от мнений окружающих, а мужчины больше самостоятельно формируют мнение. У мужчин более высоки показатели повышенного стремления статуса, они больше переживают о повышении своего статуса. Показатели и ориентация на избегание неудач у женщин и у мужчин ниже среднего.

Сравнивая данные социально-коммуникационных особенностей государственных служащих с данными преподавателей, участвовавших в курсах повышения квалификации, организованных по программе профессорско-преподавательского состава ЕГУ, выяснилось, что средние показатели социально-коммуникационных особенностей существенно не отличаются (см. табл. 2).

Как видно, у государственных служащих показатели социально-коммуникативной неуклюжести ниже, а у преподавателей они находятся на среднем уровне, что говорит о том, последние не во всех ситуациях могут легко установить межличностные отношения. И государственные служащие, и преподаватели хотят повысить свой статус, чаще избегают формировать собственное мнение. А также у преподавателей, в отличие от государственных служащих ниже показатель фрустрационной нетолерантности (5,2), хотя в обоих случаях он ниже среднего, они одинаково воспринимают чужих людей и конструктивно реагируют на их действия, в том числе критику и агрессию. По критическому показателю t Стюдента между группами государственных служащих и преподавателей есть существенная разница в случае фрустрационной нетолерантности.

Таким образом, можем сказать, что государственные служащие:

- Легко устанавливают межличностные отношения;
- Нетерпимы к неопределенности;
- Конформисты;
- Стремятся повысить свой статус.

Сделаем вывод, государственные служащие в конфликтных ситуациях предпочитают избегать обсуждения конфликтных вопросов, с легкостью устанавливают межличностные отношения, нетерпимы к неопределенности, конформисты, стремятся повысить свой статус.

Литература

1. *Рогов Е.И.* Настольная книга практического психолога. Книга 2, М.,1999. 480с.
2. Тест описания поведения К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной), Психологические тесты под ред. *А.А. Карелина*: В 2 т. М., 2001. Т. 2. С. 69-77

Lokyan Arsen Bagdasarovich, Rector of the Public Administration Academy of the RA, PhD of Medicine, Associate Professor of Psychology, Public Administration Academy of the Republic of Armenia (8, Kievyan st, Yerevan 0028, RA). E-mail: alokyandoc@mail.ru

PSYCHOLOGICAL FACTORS OF EFFECTIVE COMMUNICATION OF PUBLIC SERVANTS

Abstract

In the article results of the research of social-communication competence and behavior strategies in conflict situations of public servants are considered. The results of the research are presented by gender criteria. The results were compared with the data of lecturers, who are involved in the courses of qualification development organized under the program of the faculty of YSU. The research revealed that public servants prefer avoiding mode of conflict issues discussions in the conflict situations. They can easily establish interpersonal relationships, intolerant of uncertainty, conformist, aspire to raise their status.

Keywords*: communication, public servant, social-communication competence, behavior strategy, conflict situations.*

УДК 808.5

МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ АСПЕКТЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Павлова Людмила Григорьевна кандидат филологических наук, профессор кафедры иностранных языков и речевых коммуникаций, Южно-Российский институт управления – филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (344002, Россия, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 70/54). E-mail: lyudyurpav@gmail.com

Кашаева Елена Юрьевна кандидат филологических наук, доцент кафедры речевых коммуникаций и издательского дела Института филологии, журналистики и межкультурной коммуникации, Южный федеральный университет (344000, Россия, г. Ростов-на-Дону, Университетский пер., 93). E-mail: kashaevaeu@gmail.com

Аннотация

В статье рассматриваются вопросы, связанные с межкультурными аспектами устной и письменной деловой коммуникации. Подчеркивается значимость учета этнокультурных особенностей участников делового общения как важнейшего фактора повышения его эффективности. Приводятся параметры, по которым различаются представители разных культур, а также типы восприятия межкультурных различий. Особое внимание уделяется национально-культурным традициям письменной деловой коммуникации.

Ключевые слова: *деловая коммуникация, межкультурное взаимодействие, культурные барьеры, типы культур, межкультурные различия, эффективность межкультурной письменной коммуникации.*

В федеральных государственных образовательных стандартах высшего образования (нового поколения) по целому ряду направлений подготовки («Государственное и муниципальное управление», «Менеджмент», «Экономика», «Политология» и др.) формулировка одной из общекультурных компетенций гласит, что выпускник должен обладать «способностью к коммуникации в устной и письменной формах