

Пазухина С.В., доктор психологических наук, доцент,

Хаидов С.К., кандидат психологических наук, доцент,

Тулский государственный педагогический университет им. Л.Н. Толстого

КОНСТРУКТИВНОЕ МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ОБЩЕНИЕ КАК ЛИЧНОСТНО-ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ КАЧЕСТВО ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

Аннотация: в статье рассматривается эффективное общение с населением как необходимое профессионально-важное качество государственных и муниципальных служащих при оказании государственных и муниципальных услуг населению. Приведены результаты эмпирического исследования развитости межличностного общения. Описаны группы критериев эффективности коммуникации и техники понимающего общения. Определены условия, обуславливающие создание позитивного психологического климата, атмосферы доверия между представителями местной и региональной власти и населением. Перечислены установки, способствующие этому. Дана характеристика основных правил эффективного общения. Раскрыты особые приемы реагирования на информацию, поступающую от коммуниканта во время общения и методы активного слушания. Представлены результаты исследования, показавшие, что для части государственных служащих характерно проявление пассивно-агрессивного поведения, статусности, надменности, отсутствие эмпатии, низкий уровень толерантности, недостаточная ситуативная ориентация на интересы других людей, низкий уровень общительности. У муниципальных служащих отмечается неискренняя критичность, скрытность в отношениях к людям в Я-реальном и мотивация к усилению этого в Я-идеальном. Выявлено, что мужчины в большей степени стремятся к авторитарности и снижению позитивной эмоциональности в межличностном общении, чем женщины. Установлено, что специалисты региональной и местной власти больше в межличностном общении полагаются на свою интуицию и профессиональный опыт из-за недостаточности знаний, способствующих эффективному общению.

Ключевые слова: межличностное общение, техника понимающего общения, личностно-профессиональные качества, государственные и муниципальные служащие

Несмотря на многочисленные исследования в психологии труда и акмеологии, касающиеся психологической специфики оказания государственных и муниципальных услуг, вопрос о диагностике значимых с профессиональной точки зрения компонентов межличностного общения государственных и муниципальных служащих с населением остается недостаточно изученным. Вместе с тем, умение позитивно общаться, конструктивно

разрешать возникающие проблемы при выполнении функциональных обязанностей выступает важным личностно-профессиональным качеством специалиста органа местного и регионального самоуправления, т.к. является важной составляющей их профессиональной деятельности в сфере «человек-человек» и требует психологической компетентности в области межличностного общения, что, в свою очередь, предполагает овладение зна-

ниями о принципах, закономерностях и приемах эффективного общения, умениями совершенствования собственных навыков и способностей взаимодействия с людьми разных возрастов и психологических типов, техниками понимающего общения, убеждающего влияния и др. Все это обуславливает актуальность нашего исследования, что подчеркнуто в работах ряда отечественных ученых [1, 2, 3, 4, 5, 8].

Многочисленные исследования межличностного общения, в том числе выявляющие его специфику в профессиональной деятельности государственных и муниципальных служащих, проведенные отечественными и зарубежными учеными, – М.Ю. Абрамовой, Е.Ю. Акимовой, Г.М. Андреевой, А.А. Бодалевым, И.Э. Вегерчук, Л.С. Вечер, А.А. Деркачом, Е.А. Запорожцем, В.В. Знаковым, Г.А. Ковалевым, Ф.А. Кузиным, В.Н. Куликовым, В.А. Лабунской, А.А. Леонтьевым, Д. Майерсом, Д.Л. Моисеевым, В.А. Сосниным, Я. Яноушеком и др., – позволяют условно объединить различные приемы, используемые в процессе межличностного общения, в две группы по критерию эффективности/неэффективности с позиции решения целей взаимодействия. К первой группе относится совокупность косвенных приемов, которые способствуют установлению и развитию межличностных контактов, позитивных взаимоотношений и взаимопонимания с партнером. Во вторую группу входят приемы прямого психологического воздействия. Если брать за основу выделенный критерий, то в соответствии с представленной классификацией главными показателями эффективности общения государственных и муниципальных служащих выступают их знания, умения и навыки, связанные с применением двух основных техник общения. К данным техникам

относятся: техника понимающего общения и техника убеждающего воздействия. Техника убеждающего воздействия является многосторонне изученной в психологии применительно к профессиональной деятельности государственных и муниципальных служащих. Поэтому остановимся на более подробном рассмотрении техники понимающего общения и специфики ее реализации в деловом общении.

Техника понимания предполагает активное слушание и оказание опосредованного психологического воздействия на партнера по общению. Параметрами неэффективности межличностного взаимодействия муниципальных служащих в общении с посетителями являются склонность занимать агрессивно-защитную позицию и использовать уступчиво-принижающую манеру общения с людьми как неадекватные заместители понимающего общения. Так, в исследовании Е.В. Романенко, применявшего калифорнийский личностный опросник Х. Гоух (СРІ), было установлено, что пассивное агрессивное поведение демонстрируют 37% госслужащих; проявление высокомерия и демонстрация своего особого статуса отмечается у 40%; низкий уровень эмпатических способностей диагностируется у 53%; недостаточно развитая толерантность была зафиксирован у 90% испытуемых; слабо выраженная ориентация на интересы других людей была выявлена у 50% опрошенных; низкий уровень развития коммуникативных навыков и навыков понимающего общения – у 47% госслужащих. В связи с этим в процессе общения они воспринимаются как отдаленные, отчужденные, рассеянные, «академичные» и «сухие». Их взаимоотношения с посетителями в большей

степени можно охарактеризовать как абстрактные, нежели персональные, личностно-ориентированные, т. к. они склонны воспринимать проблемы других людей скорее абстрактно, чем конкретно [6].

В своих работах мы показали, что техника понимания в общении государственных служащих в населением предполагает формирование определенных коммуникативных умений и соблюдение ряда правил, связанных с адекватным восприятием и понимание посетителя и его проблем, наличие навыков установления психологического контакта, учета в процессе общения личностных особенностей собеседника, выявление и учета его взгляда на обсуждаемую проблему. Главное в технике понимания – это установление доверительных взаимоотношений, установка на понимание жизненных обстоятельств человека и оказание ему реальной помощи [5].

Условиями, способствующими созданию доброжелательного психологического климата, атмосферы доверия при использовании техники понимающего общения, являются следующие:

1) стремление понять собеседника, мысленно поставить себя на его место, постараться увидеть ситуацию его глазами, безоценочно реагировать на его мысли, чувства, представления и высказывания (это не значит, что государственный служащих должен всегда соглашаться с мнением человека, однако предполагает непредвзятость и установку на понимание его точки зрения, рассмотрение жизненной ситуации, в которую попал человек, без критики и осуждения; главным при этом является психологический механизм идентификации);

2) уважительное отношение к личности собеседника независимо от его материального достат-

ка, социального статуса, образованности, возраст-но-психологических особенностей, проявляющихся в общении достоинств и недостатков (это прежде всего связано с признанием права каждого человека быть таким, какой он есть, независимо от согласия или несогласия с его точкой зрения; настроен на поддержание психологически комфортной атмосферы, создание «климата безопасности»; что, в свою очередь, будут располагать посетителя к откровенности, искренности, открытому выражению чувств);

3) внутренняя конгруэнтность при взаимодействии с адресатом, правдивость и искренность, «приглашение» партнера к «обмену доверием».

Мы полагаем, что перечисленные условия способствуют запуску необходимых для реализации понимающего общения психологических механизмов идентификации, эмпатии, которые ориентируют государственного служащего на внутреннюю систему отсчета собеседника, его лучшее понимание и адекватное восприятие [5].

Чтобы лучше понимать партнера, развивать с ним психологический контакт, целесообразно придерживаться ряда правил эффективного общения: больше слушать, «следовать» за логикой высказываний и эмоциями собеседника; адекватно реагировать на чувства и эмоциональные состояния посетителя; искренне сочувствовать и сопереживать ему; воздерживаться от негативных оценок и критики; постараться за внешними аспектами поведения и словами человека, пришедшего на прием, выявить его истинные потребности и интересы; попробовать поставить себя на место данного человека и увидеть эффективное решение проблемы с его точки зрения.

Эффективной реализации понимающего общения способствует использование особых приемов

реагирования. Перечислим некоторые из них: произнесение простых фраз, свидетельствующих о наличии контакта; поддержание внимания и интереса к собеседнику на протяжении всего временного периода взаимодействия при помощи мимики; включение в свою речь слов и фраз, подбадривающих посетителя, заверяющих его в том, что вы стремитесь вникнуть в суть его проблемы, непредвзято оценить ситуацию, посмотреть на нее его глазами, выслушать его позицию без критической оценки (например, «да», «хорошо», «продолжайте», «это очень интересно», «как я вас понимаю» и т.д.); перефразирование высказываний и открыто выражаемых чувств партнера с целью проверки правильности понимания воспринятого и получения обратной связи в общении; дополнительные и уточняющие вопросы, проясняющие позицию собеседника; выяснение мыслей и чувств партнера по общению, не выражаемых им открыто с целью выявления истинных мотивов и интересов посетителя, понимания того, какие причины реально лежат в основе его поведения; «вытягивание» в поле сознания партнера причин его эмоционального состояния, анализ не полностью осознаваемых эмоциональных состояний собеседника; отслеживание невербальных реакций другого, осознанное использование в общении «языка мимики и жестов», копирование жестов собеседника с целью более глубокого понимания его состояния; осознанное молчание в ходе беседы как прием реагирования в особо важных, серьезных ситуациях; интерпретация сказанного человеком (вариант зондирования не полностью осознаваемых переживаний партнера); перефразирование логически завершенного фрагмента разговора (резюмирование) и т.д.

Также государственному/муниципальному

служащему необходимо владеть приемами перцептивной стороны общения – рефлексией и социальной рефлексией, чтобы понимать, как он воспринимается со стороны коммуниканта [8].

Проведенное нами исследование специалистов органов местного самоуправления (n=268) по модифицированному варианту интерперсональной диагностики Т. Лири «Метод межличностных отношений ДМО», позволило выявить ряд особенностей их межличностного общения в профессиональной деятельности [7].

Было установлено, что у муниципальных служащих только формируются адаптивные, гармоничные межличностные отношения в профессиональной деятельности, при этом отмечается неискренняя критичность, скрытность в отношениях к людям в Я-реальном и мотивация к усилению этого в Я-идеальном. Вместе с тем мужчины в отличие от женщин в большей степени стремятся к авторитарности и снижению позитивной эмоциональности в межличностном общении.

Анкетирование государственных / муниципальных служащих показало, что они недостаточно владеют приемами понимающего общения и убеждающего воздействия, а больше полагаются на инструкции, интуицию и свой профессиональный опыт. В тоже время они отмечают, что в конфликтных ситуациях им не хватает знания технологий эффективного общения и считают, что данные знания им необходимы для повышения эффективности своей профессиональной деятельности и оптимизации социально-психологического климата своей организации.

Таким образом, знание и реализация техник эффективного понимающего общения в межличностных отношениях сегодня является неотъемлемым показателем профессионализма государст-

венных/муниципальных служащих, уровня развития их личностно-профессиональных качеств, профессионального сознания, гуманистических ценностей взаимодействия с другими людьми. Однако овладение умениями и навыками эффективного понимающего общения до уровня профессионального мастерства требует систематических усилий и большой целенаправленной работы по самосовершенствованию.

Выводы:

1. Конструктивное межличностное общение сегодня рассматривается как неотъемлемое личностно-профессиональное качество государственных и муниципальных служащих. Основными параметрами эффективности делового общения являются их умения и навыки в применении техники понимающего общения и техники убеждающего воздействия.

2. Первичный анализ научных источников и практики работы с госслужащими позволил нам выделить ряд негативных тенденций, проявляющихся у достаточно большого количества испытуемых, негативно влияющих на выполнение ими профессиональной деятельности, а именно недостаток эмпатии и личностного понимания и проникновения в проблемы других людей, преобладание защитно-агрессивных и принижающе-уступчивых форм поведения как неадекватных

заместителей понимающего общения.

3. У ряда государственных служащих отмечается неискренняя критичность, скрытность в отношениях к людям, отражающаяся в Я-реальном, и мотивация к усилению этих признаков в Я-идеальном.

4. Госслужащие мужчины в отличие от женщин в большей степени стремятся к авторитарности и снижению позитивной эмоциональности в межличностном общении.

5. Большинство госслужащих осознают, что они недостаточно владеют приемами понимающего общения и убеждающего воздействия, в конфликтных ситуациях им не хватает знаний технологий эффективного общения.

6. Овладение умениями и навыками понимающего общения до уровня профессионального мастерства требует систематических усилий и большой целенаправленной работы по самосовершенствованию.

7. Для выстраивания конструктивного межличностного общения необходимо не только своевременно оценивать дисгармонию и негативные тенденции в межличностных отношениях госслужащих, но и разрабатывать и реализовать в работе с ними программы развития профессиональных и личностных качеств, в том числе технологии саморазвития.

Литература

1. Агапов В.С. Изучение профессионального Я личности в когнитивной психологии // Акмеология. 2010. №3 (39). С. 71 – 78.
2. Деркач А.А. Методологические составляющие состояния психической готовности к деятельности // Акмеология. 2012. №3 (43). С. 10 – 20.
3. Запорожец Е.А. Коммуникативная компетенция государственных служащих: структура, содержание, условия формирования [Электронный ресурс] // Вопросы управления. 2009. №3 (8). Режим доступа: <http://vestnik.uapa.ru/ru/issue/2009/03/05/> (дата обращения: 21.01.2019)

4. Ломян А.Б. Психологические факторы эффективного коммуникативного общения государственного служащего // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. 2016. №2. С. 229 – 234.
5. Пазухина С.В. Техника понимающего общения в работе государственных служащих с населением // Актуальные вопросы государственного управления: Учебно-методическое пособие для государственных гражданских служащих / Под общ. ред. Г.И. Смирновой. Тула: Тульский полиграфист, 2009. 116 с., С. 102 – 104.
6. Романенко Е.В. Межличностные отношения в сфере государственного и муниципального управления: психологический аспект // Вестник РГУ им. И. Канта. 2008. Вып. 5. Педагогические и психологические науки. С. 51 – 55.
7. Собчик Л.Н. Психология индивидуальности. Теории и практика психодиагностики СПб.: Издательство «Речь», 2003. 624 с.
8. Хаидов С.К. Требования органов местного самоуправления к профессионально-важным качествам муниципальных служащих // Акмеология. 2013. №4. С. 113 – 118.

References

1. Agapov V.S. Izuchenie professional'nogo YA lichnosti v kognitivnoj psihologii // Akmeologiya. 2010. №3 (39). S. 71 – 78.
2. Derkach A.A. Metodologicheskie sostavlyayushchie sostoyaniya psihicheskoy gotovnosti k deyatel'nosti // Akmeologiya. 2012. №3 (43). S. 10 – 20.
3. Zaporozhec E.A. Kommunikativnaya kompetenciya gosudarstvennykh sluzhashchih: struktura, sodержanie, usloviya formirovaniya [Электронный ресурс] // Voprosy upravleniya. 2009. №3 (8). Rezhim dostupa: <http://vestnik.uapa.ru/ru/issue/2009/03/05/> (data obrashcheniya: 21.01.2019)
4. Lokyan A.B. Psihologicheskie faktory ehffektivnogo kommunikativnogo obshcheniya gosudarstvennogo sluzhashchego // Gosudarstvennoe i municipal'noe upravlenie. Uchenye zapiski SKAGS. 2016. №2. S. 229 – 234.
5. Pazuhina S.V. Tekhnika ponimayushchego obshcheniya v rabote gosudarstvennykh sluzhashchih s naseleniem // Aktual'nye voprosy gosudarstvennogo upravleniya: Uchebno-metodicheskoe posobie dlya gosudarstvennykh grazhdanskih sluzhashchih / Pod obshch. red. G.I. Smirnovoj. Tula: Tul'skij poligrafist, 2009. 116 s., S. 102 – 104.
6. Romanenko E.V. Mezhlichnostnye otnosheniya v sfere gosudarstvennogo i municipal'nogo upravleniya: psihologicheskij aspekt // Vestnik RGU im. I. Kanta. 2008. Vyp. 5. Pedagogicheskie i psihologicheskie nauki. S. 51 – 55.
7. Sobchik L.N. Psihologiya individual'nosti. Teorii i praktika psihodiagnostiki SPb.: Izdatel'stvo «Rech'», 2003. 624 s.
8. Haidov S.K. Trebovaniya organov mestnogo samoupravleniya k professional'no-vazhnym kachestvam municipal'nykh sluzhashchih // Akmeologiya. 2013. №4. S. 113 – 118.

*Pazukhina S.V., Doctor of Psychological Sciences (Advanced Doctor), Associate Professor,
Khaidov S.K., Candidate of Psychological Sciences (Ph.D.), Associate Professor,
Tula State Lev Tolstoy Pedagogical University*

CONSTRUCTIVE INTERPERSONAL COMMUNICATION AS A PERSONAL-PROFESSIONAL QUALITY OF STATE AND MUNICIPAL EMPLOYEES

Abstract: the article discusses effective communication with the population as a necessary professional and important quality of state and municipal employees in the provision of state and municipal services to the population. The results of an empirical study of the development of interpersonal communication are given. The groups of the criteria for the effectiveness of communication and technology of understanding communication are described. The conditions determining the creation of a positive psychological climate, an atmosphere of trust between representatives of local and regional authorities and the population were determined. The settings that contribute to this are listed. The characteristic of the basic rules of effective communication is given. Special techniques for responding to information from the communicant during communication and methods of active listening are disclosed. The results of the study are presented, which showed that part of public servants is characterized by manifestation of passive-aggressive behavior, status, arrogance, lack of empathy, low level of tolerance, insufficient situational orientation to the interests of other people, low level of sociability. Municipal employees have insincere criticality, secrecy in relations to people in the real-I, and the motivation to enhance this in the ideal-I. It is revealed that men are more eager for authoritarianism and decrease of positive emotionality in interpersonal communication than women. It was established that specialists of regional and local authorities rely more on interpersonal communication on their intuition and professional experience due to the lack of knowledge that promotes effective communication.

Keywords: interpersonal communication, technology of understanding communication, personal and professional qualities, state and municipal employees