

ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ КУЛЬТУРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ СТУДЕНТОВ, БУДУЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

Рассматривается модель формирования культуры делового общения студентов вуза государственной службы, разработанная в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 081100 Государственное и муниципальное управление (квалификация «бакалавр»). Данная модель состоит из системы педагогических условий, необходимых для формирования культуры делового общения студентов вуза государственной службы.

Ключевые слова: конструктивное деловое общение, коммуникативная компетенция, профессиональное общение государственных служащих, модель формирования культуры общения.

Культура делового общения государственного служащего – характеристика личности, которая представляет собой систему научно-теоретических знаний в сфере управления, а также специальных знаний в области теории культуры общения; умение осуществлять коммуникативную деятельность с представителями всех уровней власти и людьми, не имеющими отношения к сфере управления, во всем разнообразии форм служебного общения [Давыдова, 2003].

В современных условиях подготовка государственных служащих требует умения выстраивать межличностные и деловые отношения, быть толерантным, эмпатийным, доброжелательным.

Необходимыми для государственных служащих также являются качества личности, связанные с социальной и нравственной зрелостью, а именно организованность, коммуникативная компетентность, профессиональная этика, выдержка, терпимость.

Вопросы профессионального и делового общения привлекают внимание многих педагогов, социологов, психологов: И. Н. Брайма, А. Л. Емельяновой, Г. Г. Ильиной, И. С. Ладенко, Б. Ф. Ломова, Л. Л. Леонтьева, О. М. Мухомовой, О. В. Пеньковой, С. В. Охотского, научные исследования которых показывают, что 70 % управленческих решений принимаются в устной форме руководителями в

процессе делового взаимодействия. Исследователи констатируют, что характер деловых контактов оказывает решающее влияние на успешность проведения бесед, деловых совещаний, переговоров, дискуссий, презентаций, а также эффективность совместной деятельности [Там же].

На основе анализа и систематизации наиболее типичных служебных ситуаций деятельности государственных служащих было создано практическое пособие, цель которого строить новые отношения между людьми, укрепляя деловую атмосферу в коллективе и содействуя повышению авторитета государственной службы и власти, а также помочь служащим расширить свои знания в области делового этикета и общения [Там же].

Однако в системе вузовской подготовки государственных служащих не всегда уделяется достаточно внимания формированию культуры общения [Там же]. Количество часов, выделяемые на такие дисциплины, как «Коммуникации в организациях», «Русский язык и культура речи», «Конфликтология» и др. не может обеспечить в полной мере знаниями и умениями такую важную сферу профессиональной деятельности, как межличностное и деловое общение.

Кроме того, несформированность профессионально значимых качеств, связанных с деловым общением, несоответствие уров-

ня их развития требованиям, предъявляемым к деятельности будущего профессионала, приводят к профессиональной длительной адаптации молодого специалиста и трудностям в принятии управленческих решений [Моисеев, 1997].

Анализ учебников и учебных пособий по культуре делового общения, используемых в вузе государственной службы, выявил, что они не охватывают все стороны культуры делового общения. Большинство психологов, педагогов дают рекомендации, практические советы, как вести себя на службе в конфликтной или спорной ситуации, как поддерживать имидж, как убеждать людей. Предлагаются различные тренинги и методики по выявлению умений общаться, но этого недостаточно, так как подобная литература не может полностью усовершенствовать вузовскую практику формирования культуры делового общения у будущих специалистов.

Изучение этого вопроса позволяет судить о противоречиях между острой потребностью в личности государственного служащего высокой культуры общения и фактическим уровнем подготовки в вузе; между провозглашением приоритетного развития культуросозидающей функции системы образования и действительным состоянием; между потребностью педагогической практики в научном осмыслении формирования культуры делового общения студентов, будущих государственных служащих, и недостаточностью научных исследований, раскрывающих этот процесс [Давыдова, 2003].

В соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 081100 Государственное и муниципальное управление (квалификация «бакалавр»), студент, среди прочих видов деятельности, готовится к коммуникативной деятельности:

- к участию в «организации взаимодействия между соответствующими органами и организациями с институтами гражданского общества, средствами массовой коммуникации, гражданами;

- в организации внутренних коммуникаций;

- содействию развитию механизмов общественного участия в принятии и реализации управленческих решений;

- поддержке формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, страны и территории на основе современных коммуникативных технологий;

Он также должен владеть следующими профессиональными компетенциями:

- способностью анализировать, проектировать и осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации (ПК-29);

- умением общаться четко, сжато, убедительно; выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание (ПК-30) [Оуэн, 2008];

- умением находить основы для сотрудничества с другими органами государственной власти Российской Федерации, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, институтами гражданского общества, способностью определять потребности в информации, получать информацию из большого числа источников, оперативно и точно интерпретировать информацию (ПК-31);

- умением предупреждать и разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, институтов гражданского общества, средств массовой коммуникации (ПК-33);

- способностью выявлять информацию, необходимую для принятия решений, при получении «обратной связи» в профессиональной деятельности (ПК-34);

- владением медиативными технологиями, умением организовывать, проводить и оценивать эффективность переговоров и примирительных процедур (ПК-37);

- владением основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы (П-38) [Там же].

Для формирования вышеперечисленных компетенций необходимо создать модель формирования культуры межличностного и делового общения студентов, будущих государственных служащих.

1. Ввести в рабочие программы учебных дисциплин, закрепленных на кафедре, нравственные, психолого-педагогические аспекты профессиональной деятельности будущих специалистов.

Например, в действующей рабочей программе дисциплины «Система государственного и муниципального управления» недостаточно рассмотрены психологические и нравственные аспекты управления конфликтами в органах государственного и муниципального управления и в социальной сфере. В рамках данной дисциплины следует рассмотреть такие темы, как «Формирование и роль этики государственной и муниципальной службы», «Профессиональные и нравственные требования к личности государственного и муниципального служащего».

В программе дисциплины «Разработка управленческого решения» недостаточно рассмотрены вопросы ценностных оснований разработки управленческих решений, целеполагания в государственном и муниципальном управлении, раскрыты психологические аспекты разработки управленческих решений. В программу данной дисциплины необходимо добавить такие темы, как «Нравственные нормы и конструктивное общение», «Современная коммуникация и правила речевого общения. Коммуникативные функции общения», «О правильности ведения диалога / спора», «Речевая агрессия и способы ее устранения», «Способы устранения конфликтов и конфликтных ситуаций».

2. Ввести в учебный план дисциплину по выбору «Культура межличностного и делового общения», с помощью которой будет реализовано формирование целостного представления о культуре общения личности, ценностного отношения к нормам культурного общения, а также развития установки на дальнейшее самовоспитание, самообразование и саморазвитие в области культуры общения, а также формирование представления о системе культуры общения общества, понимание сущности ее основных компонентов, развитие умения анализа коммуникативного поведения. Кроме того, работа в рамках данного спецкурса предполагает формирование культуры делового общения. В процессе обучения студентов необходимо использовать активные методы обучения: деловые, ролевые игры, дискуссии, Case Study, моделирование ситуаций, тренинги, круглые столы, использование интернет-технологий в процессе обучения, модульно-рейтинговую систему контроля знаний. Кроме того, активно использовать проектную методику. Особое внимание, в рамках данной дисциплины, необходимо уделить

самостоятельной работе студентов. Внеаудиторная самостоятельная подготовка студентов к занятиям предполагает следующие формы работы: изучение основной и дополнительной литературы, указанной в библиографическом списке, подготовку доклада по выбранной теме, создание проекта по интересующей теме, выполнение контрольной работы по выбранной теме, подготовку к деловой игре «Я – лучший руководитель», работа над созданием кейса «Коммуникативные тропинки», написание эссе по предложенным темам.

Контроль над самостоятельной работой студентов осуществляется в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости» и с графиком учебного процесса. Формы контроля обусловлены спецификой заданий и могут представлять собой устный опрос, тестирование, публичное выступление, рецензирование публичного выступления, анализ ситуаций, моделирование ситуаций общения, проверку письменных заданий, выполнение творческих заданий по результатам самостоятельной теоретической подготовки, участие в деловой игре, участие в презентации.

3. Проанализировав отчеты по всем видам практик студентов (ознакомительной, учебно-производственной, преддипломной) Сибирской академии государственной службы специальностей «Государственное и муниципальное управление» и «Управление персоналом», можно сделать вывод о недостаточном внимании к проблеме культуры межличностного и профессионального общения со стороны преподавателей, составляющих задания для различных видов практик и руководителей будущими выпускными квалификационными работами. Данная проблема существует, о необходимости ее решения говорят сотрудники различных учреждений и компаний, в которых студенты проходили практику (Институт косметологии при Новосибирской государственной академии, Законодательное собрание Новосибирской области; ООО «Горстрой»; ООО «КП Сибирский Гурман»; ООО КА «Партнер»; МУП ПКИО «Центральный» г. Новосибирска; ЗАО «ВТБ 24»; Инспекция Федеральной налоговой службы России по Ленинскому району г. Новосибирска; Сибирское таможенное управление; Департамент по социальной политике мэрии города Новосибирска; Отдел по делам молодежи,

культуре и спорту Администрации Октябрьского района мэрии г. Новосибирска; ООО «Капитал-ресурс»).

Государственные служащие и их руководители высказывают пожелание учиться приемам и методам конструктивного общения, имеют желание учиться предотвращать и решать конфликтные ситуации с начальством, коллегами, подчиненными, гражданами.

Соответственно и граждане, приходящие на прием в государственное учреждение, хотят к себе внимательного отношения, отсутствия непонимания и конфликтов, а иногда и откровенной грубости.

Поэтому необходимо включить в задания для различных видов практик виды деятельности для выявления коммуникативной компетентности государственных служащих, а также анализ взаимоотношений и общения внутри организации, особое внимание уделив конфликтным ситуациям и методам их предотвращения и решения, а также включить в тематику выпускных квалификационных работ большее количество тем, связанных с коммуникативной компетентностью государственных служащих, способами предотвращения и решения различных конфликтных ситуаций.

4. В рамках развития лидерских способностей студентов, будущих государственных служащих, необходимо активно работать со студентами над саморазвитием и самовоспитанием личности, так как лидерские качества необходимы для студентов, будущих руководителей.

В настоящее время появляются труды российских ученых, изучающих проблемы лидерства (И. В. Дрыгина, Р. Л. Кричевский, М. Кипнис, Э. Кристофер). В процессе обучения в вузе студенты проявляют живой интерес к способам и методам развития лидерских качеств, имеют желание целенаправленно развивать их.

В Сибирской академии государственной службы в рамках школы лидерства (спекурс) со студентами реализуется программа «Моделирование навыков лидерства в решении проблем», в которой рассматриваются следующие темы:

- как эффективно решать проблемы и вносить качественные изменения в свою жизнь;
- как видеть и ставить цели;
- как исследовать способы решения проблемных ситуаций;

- как эффективно использовать коммуникации в решении проблем.

Кроме того, особое внимание необходимо уделить упражнениям, тренингам, созданию кейсов на саморазвитие личности. Например, «Саморазвитие культуры делового общения», «Саморазвитие ораторского мастерства», «Саморазвитие полемического мастерства». А также научить студентов управлению саморазвитием:

1) необходимость постановки цели и осознания ее;

2) методы, способствующие осуществлению цели: самоанализ, саморазвитие, самоконтроль, самоорганизация, самовоспитание;

3) лидерские качества, необходимые для достижения цели:

- способность брать на себя риск и мотивировать других;
- формирование новых идей;
- сотрудничество и поддержка;
- ориентированность на людей;
- реализация творческих подходов;

4) сообщества людей, необходимых для достижения цели, которые могут помочь в достижении цели;

5) видение результата.

Проведение Открытого пространства (методика Харрисона Оуэна) [Организационная..., 2001]. Это самоорганизующий способ проведения в жизнь действия через общение, который поддерживает свойственные людям творчество и лидерские качества.

Данный метод используется, если:

- существующий конфликт в обществе сдерживает способность к изменению;
- ситуация очень сложна;
- существует большое количество разнообразных участников;
- необходимо срочное решение;
- необходимо привлечение всех заинтересованных сторон для принятия решения;
- вы не представляете заранее, какой будет результат.

Возможные результаты:

- приводит к принятию обязательств и совместному лидерству;
- участники берут ответственность за то, что происходит, и за то, что не происходит;
- планы действий и рекомендации разрабатываются непосредственно в ходе обсуждения.

Отчет о ходе работы создается во время самого процесса.

Таким образом, воспитание культуры общения студентов, будущих государственных служащих, с учетом новых требований, необходимо сформировать посредством анализа преподаваемых дисциплин и внесением в преподавание большинства дисциплин нравственных, психолого-педагогических аспектов, а также введением в учебный план дисциплины по выбору «Культура межличностного и делового общения». Необходима доработка заданий для всех видов практик и тематики выпускных квалификационных работ, а также развитие лидерских способностей и качеств студентов специальностей «Государственное и муниципальное управление» и «Управление персоналом». Это позволит сформировать у студентов такие качества личности, как доброжелательность, желание помочь людям, терпимость, эмпатию, а также научит студентов конструктивному межличностному и деловому общению и способам предотвращения и решения конфликтных ситуаций.

5. Кроме того, необходимо сформировать высокий уровень знаний, умений и навыков речевого общения и поведения у студентов, будущих государственных служащих. На наш взгляд, необходимо увеличить количество часов по дисциплине «Русский язык и культура речи». Кроме того, в рамках данной дисциплины уделить внимание профессиональному и деловому общению, а также с помощью активных методов и форм обучения акцентировать внимание студентов на таких темах, как речевая культура, современная коммуникация и правила речевого общения, нормативный аспект культуры речи, коммуникативные качества речи, этические нормы речевой культуры (речевой этикет), основные единицы речевого общения, организация вербального взаимодействия, эффективность речевой коммуникации, доказательность и убедительность речи. Считаем важным формирование у студентов подготовленности к публичной речи, ознакомление с риторическим идеалом и образом современного оратора в соответствии с идеальным внешним обликом госслужащего и его манерой поведения. Кроме того, необходимо уделить внимание требованиям к правильному произношению: нормы артикуляции, интонации, паузации, логические ударения, ритм и темп, тембр речи, сила голоса. Все это благодаря специальным практическим упражнениям позволит сформиро-

вать у студентов красивую и правильную речь.

Также необходимо ознакомить студентов с голосовыми и кинетическими средствами воздействия на аудиторию. С помощью тренингов и ролевых игр рассмотреть различные приемы воздействия жестов, мимики, интонации для конструктивного общения.

Важным считаем знакомство с речевым этикетом как условием эффективного речевого общения. Также необходимо говорить со студентами о недопустимости проявления речевой агрессии в деятельности государственного служащего, способах устранения речевой агрессии. В изучении данных тем помогут такие формы обучения, как деловая игра «Эффективные переговоры»; проектная методика, а также создание студентами групповых коммуникативных кейсов по темам: «Принципы коммуникативного сотрудничества и формы их проявления», «Средства создания контакта с аудиторией и способы проявления диалогизации речи», «Основные приемы управления вниманием аудитории», «Невербальные средства усиления коммуникативной позиции оратора».

Необходимым условием формирования культуры и этики общения считаем изучение студентами, будущими государственными служащими, видов государственной речи. Цели, содержание, осуществление в разных жанрах совещательной (политической, дипломатической, деловой), судебной, торжественной видов государственной речи. На данном этапе проводим работу на выполнение аналитических заданий, используя раздаточный материал. Студенты делают сравнительно-сопоставительный анализ разных видов государственной речи.

Кроме того, необходимо особое внимание уделить изучению официально-делового стиля речи, рассмотрев его основные черты, а также стилистическую окраску слов, характерных для данного стиля речи.

Очень важным считаем обсуждение со студентами, будущими государственными служащими таких понятий, как мораль, нравственность. Изучение теории морали, структуры и функций морали. Для знакомства с данными темами используем проектную методику. Студенты готовят индивидуальные и групповые проекты по темам, отражающим основные категории этики: добро, зло, долг, ответственность, честь, совесть, достоинство, справедливость.

Особое внимание при этом уделяется этике государственной и муниципальной службы. Студенты совместно с преподавателем работают по составлению кейсов по темам: «Основные понятия и принципы профессиональной этики», «Нравственные требования, предъявляемые к современным чиновникам», «Структура моральных требований к личности управленца». Кроме того, студенты обсуждают и разрабатывают общие принципы служебного поведения государственных и муниципальных служащих.

Следующий шаг – владение навыками ведения диалога (спора). С помощью деловой игры «Искусство спора» студенты знакомятся с полемическими приемами и стратегиями, учатся правильно и корректно задавать вопросы, использовать все типы ответов на поставленные оппонентом вопросы. Также важным, в рамках данной темы, является знакомство с позволительными и непозволительными уловками в споре. На этом этапе используем такие формы обучения, как моделирование ситуаций, публичные выступления студентов, анализ речевых ситуаций.

Кроме того, студенты, будущие государственные служащие, знакомятся с понятиями «конфликт» и «конфликтная ситуация», «деструктивные и конструктивные функции конфликтов». С помощью деловых игр и моделирования ситуаций возникает понимание источников, причин возникновения конфликтов. А также в процессе деловой игры находятся исходы конфликтных ситуаций. Студенты анализируют поведение, располагающее к конфликту, а также методы разрешения конфликтов и вырабатывают стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Таким образом, проблема формирования культуры межличностного и делового общения студентов, будущих государственных служащих, будет решена при помощи модели, состоящей из требований-компетенций к выпускнику вуза государственной службы. Данная модель может быть реализована при соблюдении следующих условий: введения в рабочие программы учебных дисциплин, закрепленных на кафедре, нравственных, психолого-педагогических аспектов профессиональной деятельности будущих специалистов; включения в учебный план дисциплины по выбору «Культура межличностного и делового

общения», с помощью которой будет реализовано формирование целостного представления о культуре общения личности, ценностного отношения к нормам культурного общения, а также развитие установки на дальнейшее самовоспитание, самообразование и саморазвитие в области культуры общения; переработки заданий для различных видов практик с учетом вида деятельности для выявления коммуникативной компетентности государственных служащих, а также анализа взаимоотношения и общения внутри организации, особое внимание уделить конфликтным ситуациям и методам их предотвращения и решения, включения в тематику выпускных квалификационных работ большего количества тем, связанных с коммуникативной компетентностью государственных служащих; работе со студентами, в рамках развития лидерских способностей студентов, будущих государственных служащих, над саморазвитием и самовоспитанием личности, так как лидерские качества необходимы для студентов, будущих руководителей; формирование у студентов подготовленности к публичной речи, ознакомление с риторическим идеалом и образом современного оратора в соответствии с идеальным внешним обликом госслужащего и его манерой поведения (в рамках дисциплины «Русский язык и культура речи»).

Список литературы

Давыдова О. А. Формирование культуры делового общения у будущих государственных служащих: Дис. канд. ... пед. наук. Волгоград, 2003. 206 с.

Моисеев Д. Л. Психологические особенности межличностных конфликтов во взаимоотношениях государственных служащих и условия их предупреждения: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 1997. 24 с.

Организационная культура госслужбы / Под ред. В. Л. Романова. М.: РАГС, 2001. 155 с.

Оуэн Х. Технология открытого пространства – руководство пользователя. М., 2008. 120 с.

S. S. Lopatina

**SOME CHARACTERISTICS OF FORMATION BUSINESS COMMUNICATION SKILLS
OF STUDENTS SPECIALIZING IN GOVERNMENT SERVICE**

The model to form students' business communication skills at high public service school composed according to the Federal State Educational Standard of the Higher Vocational training on specialization 081100 State and municipal management («bachelor's degree») is considered. The model is a system of a number of necessary pedagogical conditions to form students' business communication skills.

Keywords: constructive business dialogue, communicative competence, civil servants professional dialogue, culture communication model formation.