



«ПРОФЕССИОНАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНАЯ
КОМПЕТЕНТНОСТЬ КАК ИМИДЖЕВЫЙ ФАКТОР
РОССИЙСКИХ ГОССЛУЖАЩИХ»

Государственная служба Российской Федерации, призванная регулировать общественные процессы, обеспечивать целостность государства и реализацию интересов граждан, сама испытывает воздействие культурного кризиса.



ОДНИМ ИЗ ФУНДАМЕНТАЛЬНЫХ ПРИНЦИПОВ ОРГАНИЗАЦИИ И
ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ЯВЛЯЕТСЯ

профессионализма и компетентности

*приобретенное качество способностей личности,
соответствующее профессиональным требованиям
или превосходящее их*

Важнейшим показателем, определяющим имидж госслужащего, является его компетенция - это способность применять знания, умения, навыки и личностные качества для успешной деятельности в различных проблемных профессиональных ситуациях.

То есть компетенции - это некоторые внутренние, потенциальные, сокрытые психологические новообразования (знания, представления, программы действий, системы ценностей и отношений), которые затем выявляются в компетентностях человека как актуальных, деятельностных проявлений.

**СФЕРЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОГО СЛУЖАЩЕГО, ОКАЗЫВАЮЩИХ
ВЛИЯНИЕ НА ЕГО ИМИДЖ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

специальная компетентность - владение собственно профессиональной деятельностью на высоком уровне, способность проектировать свое дальнейшее профессиональное развитие

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

социальная компетентность – владение совместной (групповой, корпоративной) профессиональной деятельностью, сотрудничеством,

коммуникативная компетентность - владение принятыми в данной профессии приемами профессионального общения; социальная ответственность за результаты своего профессионального труда

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ СТАНОВЛЕНИЕ ЛИЧНОСТИ ГОССТУЖАЩЕГО

личностная компетентность - владение приемами личностного самовыражения и саморазвития, средствами противостояния деформациям личности; развития индивидуальности в рамках профессии; готовность к профессиональному росту;

индивидуальная компетентность - владение приемами самореализации и умение организовать рационально свой труд без перегрузок времени и сил, осуществлять труд ненапряженно, без усталости и даже с освежающим эффектом; способность к индивидуальному самосохранению; неподверженность профессиональному старению

*Государственному служащему, деятельность которого постоянно пересекается с деятельностью других людей, **коммуникации** позволяют организовывать общественную деятельность и обогащать её новыми связями и отношениями.*



Однако порой специалисты госслужбы, отличающиеся высоким уровнем профессиональных знаний, навыков и умений, обладающие необходимой эрудицией, но при этом не владеющие правилами взаимодействия с другими людьми, оказываются совершенно беспомощными в коммуникационном процессе, поскольку любое общение эффективно лишь тогда, когда люди, взаимодействующие друг с другом, компетентны в данной ситуации.



Анализируя компетентности госслужащего, оказывающей влияние на имидж, (рис), мы выделили следующие компоненты содержания коммуникативной компетентности: когнитивный, личностно-мотивационный и деятельностный.



Таким образом, мы определяем профессиональную коммуникативную компетентность государственного служащего как основывающуюся на коммуникативных способностях, умениях и знаниях, интеллектуально, личностно и мотивационно обусловленную социально-профессиональную характеристику, позволяющую ему самостоятельно и ответственно осуществлять эффективные и адекватные коммуникативные действия в определенном круге ситуаций взаимодействия в профессиональной деятельности, что влияет на формирование положительного имиджа такого специалиста.



КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ГОССЛУЖАЩЕГО КАК ФАКТОР ЕГО ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО ИМИДЖА

Когнитивный компонент

Коммуникативные знания

система знаний, позволяющих госслужащему строить эффективное общение в соответствии с целями и условиями его профессионального и межличностного взаимодействия:

- знания о правилах профессионального поведения;
- знание о том, что такое общение, каковы его виды, фазы, закономерности развития, какие существуют коммуникативные методы и приемы, какое действие они оказывают, каковы их возможности и ограничения;
- знания о том, какие методы оказываются эффективными в отношении разных людей и разных ситуаций;
- знание о степени развития у себя тех или иных коммуникативных умений и о том, какие методы эффективны именно в моем исполнении, а какие – не эффективны;
- социальное восприятие, воображение и мышление;
- когнитивный стиль, а также рефлексивные, оценочные и аналитические способности;
- знания из области взаимоотношений людей и специальные психологические знания, полученные в процессе обучения, а также

Личностно-мотивационный компонент

Коммуникативная мотивация, личностные характеристики

- сформированность мотивации на профессиональные коммуникативные решения и умение применять полученные интегративные знания в профессиональной деятельности;
- личностные характеристики, образующие коммуникативный потенциал личности;
- умение адекватного самооценивания и др.

Деятельностный компонент

Коммуникативные умения, навыки

- умение находить оптимальные формы общения с партнерами, коллегами для эффективной реализации своего профессионального потенциала;
- умения воспринимать и производить вербальные, невербальные и паралингвистические коммуникативные сигналы,
- умения воспринимать экспрессивные вербальные, невербальные и паралингвистические сигналы, которые партнер предпочел бы скрыть;
- умения производить обманные вербальные, невербальные и паралингвистические коммуникативные сигналы;
- умение ориентироваться в социальных ситуациях;
- умение определять личностные особенности и эмоциональные состояния других людей;
- эмпатия и социальная рефлексия;
- способность сохранять в течение взаимодействия внутреннюю автономию и др.

адекватные коммуникативным задачам и достаточные для их решения

КОММУНИКАТИВНЫЕ ЗАДАЧИ

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ СРЕДА ГОСУДАРСТВЕННОГО СЛУЖАЩЕГО

**СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ И РАБОТНИКОВ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

Сегодня наблюдается значительный рост нагрузки на интеллектуальную, эмоционально-волевою и морально-нравственную сферы современного государственного гражданского служащего, что приводит к возникновению негативных психических состояний и снижает работоспособность и эффективность профессиональной деятельности.



Профессионализм государственных гражданских служащих характеризуется рядом признаков, определяющих специфику деятельности в соответствии с социально-профессиональным предназначением:

— государственная гражданская служба является для служащего образом жизнедеятельности, которому присуща качественная определенность профессионального, психологического, социального и морально-нравственного совершенства помыслов и практических действий;

— профессиональное образование, выраженное в определенной сумме необходимых экономико-управленческих, психолого-педагогических знаний, их современный уровень, степень и качество перманентного обновления;



методы решения управленческих задач, но и инициировать, создавать, совершенствовать, развивать и обогащать арсенал нетрадиционных средств и приемов осуществления управленческой деятельности;

— способность государственного гражданского служащего действовать в составе управленческой команды, определять вероятность воплощения решений в условиях дефицита времени и ресурсов, предвидеть последствия управленческих решений и действий, определять стратегию и тактику достижения желаемых результатов;

— мотивация профессиональной деятельности государственного гражданского служащего с учетом накопленного опыта, способность самокритично оценивать свои возможности, продуманно и эмоционально взвешенно действовать при исполнении своих обязанностей, психически стабильно вести себя при возникновении конфликтных ситуаций.

Особое место в данном ряду занимает умение государственных гражданских служащих предотвращать конфликтные ситуации в процессе реализации профессиональных задач по предназначению, принимать взвешенные решения, направленные на урегулирование конфликтов (в случае их возникновения), возможных при условии выявления их причин.

Одним из источников конфликтности между гражданами и государственными гражданскими служащими является разнонаправленность интересов тех и других, что всегда присутствует в их отношениях.

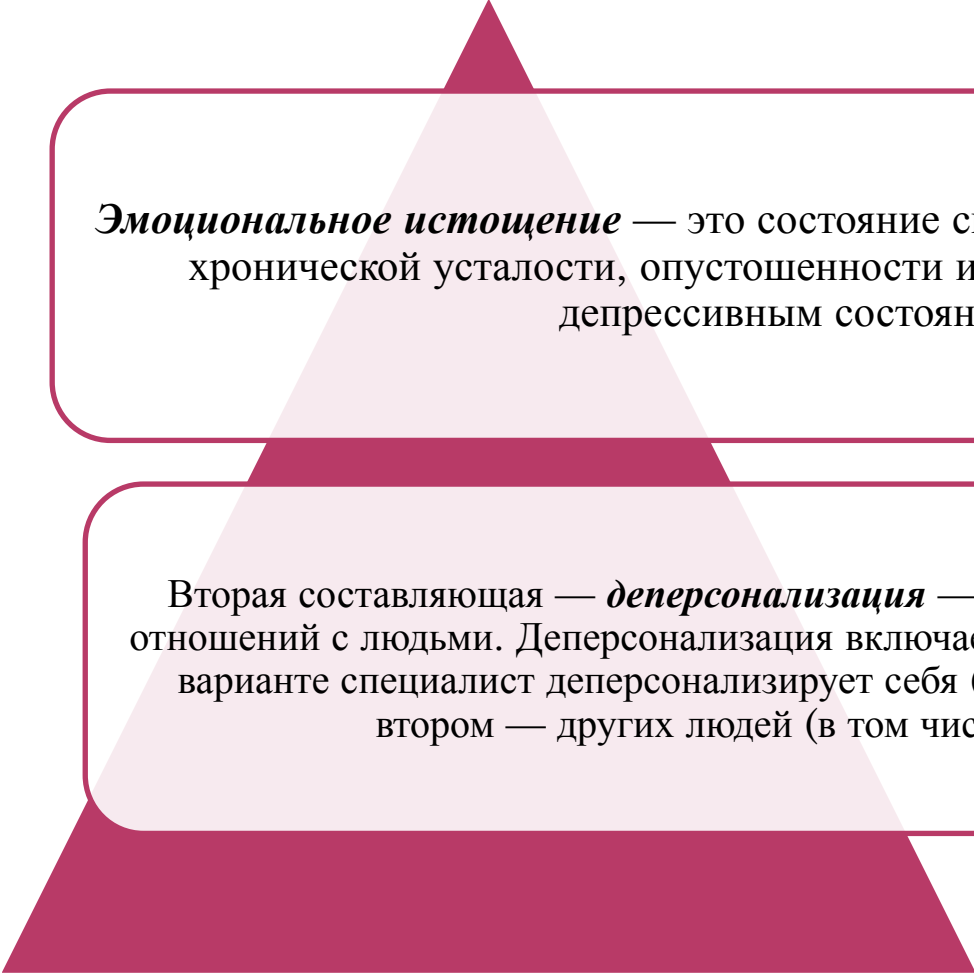


Руководством американской службы психологической и социальной поддержки было замечено: специалисты, которые по роду своей деятельности постоянно взаимодействуют с людьми, довольно часто теряют эмоциональную устойчивость: они чувствуют физическое и эмоциональное истощение, становятся вспыльчивыми и раздражительными, утрачивают интерес к работе и даже перестают справляться с профессиональными обязанностями.




Исследование причин появления этого "профессионального недуга" привело к открытию особой формы стресса — стресса общения. Еще в 1974 г. американский психиатр Х. Дж. Фреденберг дал этой форме стресса точное и выразительное название — *burnout* (выгорание). По данным исследований Фрейденаберга, для "сгорающих" специалистов характерны ориентированность на людей, мягкость и сочувствие, фанатичная увлеченность работой и некоторый идеализм в сочетании с неустойчивостью¹. Его работы положили начало пониманию профессионального выгорания как следствия эмоционального переутомления специалистов, которые по роду своей профессиональной деятельности много общаются с людьми, что приводит к излишней потере энергии.

Согласно трехфакторной модели К. Маслач "синдром выгорания" понимается как единство трех составляющих: эмоционального истощения, деперсонализации и редукции профессиональных достижений.



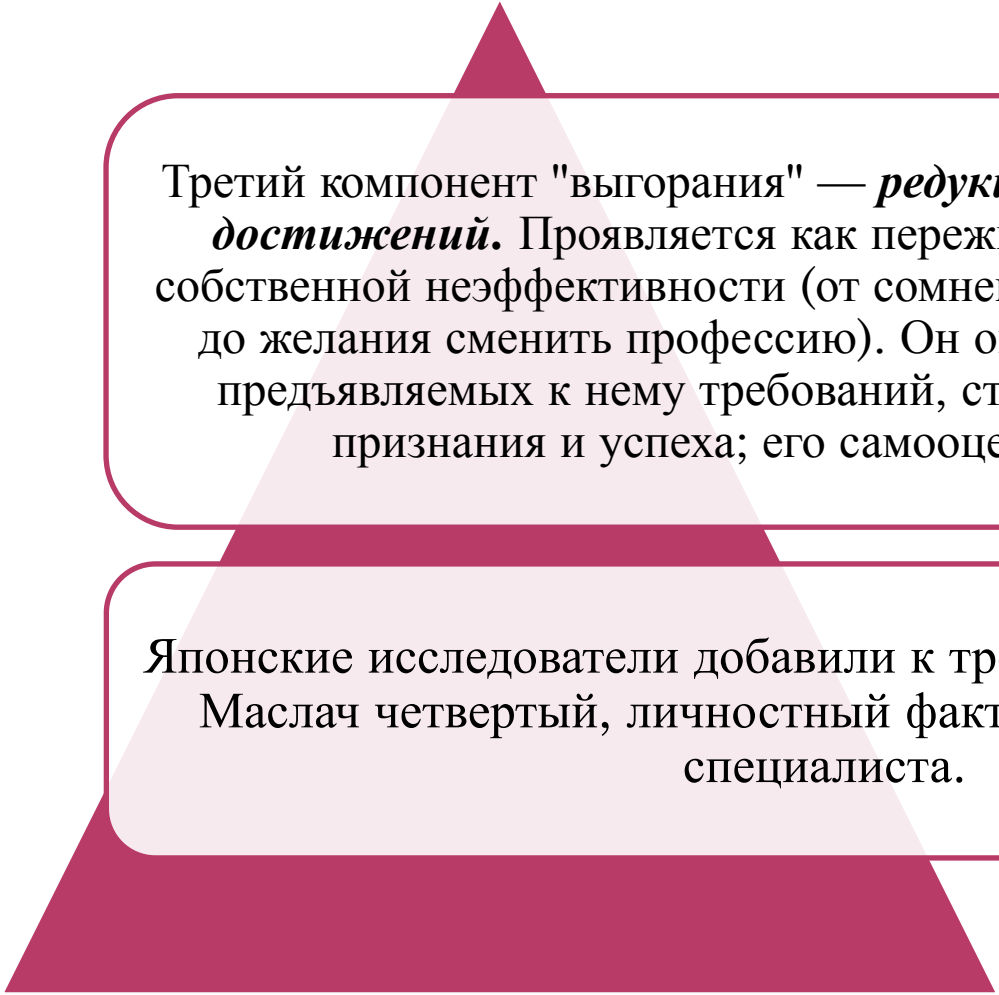
Эмоциональное истощение — это состояние специалиста, проявляющееся в хронической усталости, опустошенности и предрасположенности к депрессивным состояниям.

Вторая составляющая — **деперсонализация** — проявляется в деформации отношений с людьми. Деперсонализация включает в себя два случая: в первом варианте специалист деперсонализирует себя (отказ быть личностью), во втором — других людей (в том числе и клиентов).



При "отказе от себя как от личности" неизбежны утрата самостоятельности и зависимость от других. При "обезличивании других" наблюдается негативное отношение к коллегам, клиентам и другим людям, нуждающимся в заботе и внимании. Специалист перестает видеть в них таких же людей, как он сам, и переходит к автоматическому "функционированию" (начинает общаться с ними, как с "бездушными объектами"). Нарастает равнодушие к работе (страх новых клиентов, нежелание идти на работу). Появляются негативизм и циничность по отношению к клиентам или подчиненным, стремление манипулировать ими. Если рассмотреть безразличное и безличное отношение "сгоревшего" специалиста с современных позиций, то становится понятным: речь идет об отчуждении от себя и других, которое исследователи интерпретируют как автоматический ответ человека на экстремальную для него ситуацию, который выполняет защитную функцию.






Третий компонент "выгорания" — *редукция профессиональных достижений*. Проявляется как переживание специалистом собственной неэффективности (от сомнения в своей успешности до желания сменить профессию). Он ощущает чрезмерность предъявляемых к нему требований, страдает от недостатка признания и успеха; его самооценка снижается.

Японские исследователи добавили к трехфакторной модели К. Маслач четвертый, личностный фактор — вовлеченность специалиста.



Д. В. Диридонк и В. Шауфели пришли к выводу: специфическим условием выгорания являются негативные чувства специалиста. К "сжигающим" специалистов социальной сферы чувствам относятся переживание социальной незащищенности, несправедливости, а также зависимости от руководства. Результатом их исследований стала "двухфакторная модель профессионального выгорания". Первый фактор — *аффективный* (эмоциональное истощение специалиста, проявляющееся в жалобах на физическое самочувствие и **Нервное** напряжение), второй — *установочный* (деперсонализация, проявляющаяся в негативном отношении к другим людям или самому себе).



Традиционно
условия выгорания
группируются в два
больших блока:

1) особенности
профессиональной
деятельности
(объективные
условия);

2) особенности
личности и
профессиональной
компетентности
(субъективные
условия).



К объективным относят организационные и ролевые условия (т.е. организацию труда специалистов и их профессиональные роли).
К субъективным — достаточно большое количество психологических переменных

с одной стороны, к деформациям личности может привести длительное психотравмирующее воздействие объективных условий; с другой стороны, личностные особенности особенно ярко проявляются именно в неблагоприятных условиях

Также отмечают ситуации перегрузки: слишком большое количество людей, нуждающихся в помощи, множество требований, избыток информации — все это приводит специалиста к неосознанному стремлению защититься: уменьшить контакты, избегать "слишком человеческого" во взаимодействии с людьми, вырабатывать "ритуальные действия", формализующие контакты.

Таким образом, профессиональное выгорание — это профессионально-личностная деформация, которая возникает и развивается при "встрече" экстремальных условий профессиональной деятельности специалиста и его профессионально-личностных особенностей.

Психологические перегрузки, стрессы, накопление усталости, связанные с профессиональной деятельностью, представляют немалую опасность для здоровья и способности полноценно работать.

В свою очередь, состояние перенапряжения снижает работоспособность, ослабляет приспособительные механизмы защиты организма, вызывает различные психопатологические состояния, при этом не исключается возможность появления профессиональных заболеваний.

Выделяются две основные группы причин, играющих ключевую роль в формировании и развитии синдрома эмоционального выгорания: причины



Причины внутреннего характера связаны с индивидуальными качествами человека. Это характерологические особенности, возраст, самооценка, ожидания, самокритичность, готовность к нелегкой работе, мотивация к профессиональной деятельности и т.д.



Причины внешнего характера связаны с особенностями профессиональной деятельности: "трудный" контингент, эмоционально напряженная деятельность, тяжелые условия труда, завышенная требовательность руководства, неблагоприятная психологическая атмосфера в коллективе и т.



В отечественной литературе известна методика В. В. Бойко как одна из методик, направленных на диагностику эмоционального выгорания. Она состоит из 84 вопросов, которые требуют ответов "да" или "нет" (СРС). Она позволяет определить ведущие симптомы, сформированность отдельных фаз, общий показатель синдрома эмоционального выгорания.

□ Подготовить: Профессиограмму

Анализ психологических качеств посредством проведения тестирования

Эссе: Мои интересы в госслужбе

Почему люди приходят на госслужбу

Портрет современного государственного чиновника

Престиж госслужбы

Презентация: темы из учебника психология профессиональной деятельности под ред. Деркача