

На правах рукописи



ЩЕРБАКОВА Ольга Васильевна

**ФОРМИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКЕ
БУДУЩИХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ**

специальность 13.00.08 – теория и методика
профессионального образования

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата педагогических наук

Саратов – 2011

Работа выполнена в Федеральном государственном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Поволжская академия государственной службы имени П.А. Столыпина»

Научный руководитель – доктор педагогических наук, профессор
Тельтевская Нателла Вахтанговна

Официальные оппоненты: доктор педагогических наук, профессор
Филипченко Светлана Николаевна

доктор педагогических наук, профессор
Ярыгин Анатолий Николаевич

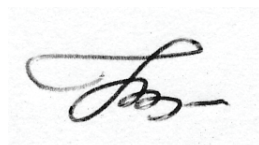
Ведущая организация – ГОУ ВПО «Волгоградский
государственный социально-
педагогический университет»

Защита состоится «07» декабря 2011 г. в 12.00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.243.12 при ФГБОУ ВПО «Саратовский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского» по адресу: 410012, г. Саратов, ул. Вольская, д. 10а, корпус 12, аудитория 329.

С диссертацией можно ознакомиться в Зональной научной библиотеке имени В.А. Артисевич ФГБОУ ВПО «Саратовский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского».

Автореферат разослан «18» октября 2011 года.

Ученый секретарь
диссертационного совета



И.К. Кондаурова

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность исследования. Проводимая в настоящее время в России административная реформа связана с проблемой повышения эффективности системы государственной службы и продуктивности деятельности специалистов управленческого профиля, реализующих властные полномочия от имени государства. Объективные перемены в социокультурной жизни современной России, специфика и напряженный характер трудовой деятельности государственных служащих требуют кардинальных изменений в профессиональном облике будущих специалистов управленческого профиля, которым необходимо обладать высокой компетентностью в процессе решения задач в соответствии с профессиональной функциональностью. Федеральным законом № 79-ФЗ от 27 июля 2004 «О государственной гражданской службе Российской Федерации» принцип профессионализма и компетентности закреплен в качестве единого фундаментального принципа организации и функционирования государственной службы.

Профессиональная деятельность государственных служащих направлена на осуществление социальных перемен, взаимодействие с населением и организациями, что предопределяет возможность сопротивления и со стороны граждан, и со стороны общественных структур, цели и интересы которых могут существенно расходиться, приводя к возникновению конфликтных ситуаций. В связи с этим сфера профессионального труда государственных служащих неизбежно включает конфликтологическую составляющую, реализующуюся в необходимости глубокого понимания специалистом управленческого профиля своего профессионального и человеческого долга, в умении предотвращать конфликты и разрешать их на справедливой основе, в высокой нравственной ответственности за качество процесса и результаты своей профессиональной деятельности, что объективно требует формирования у будущих государственных служащих конфликтологической компетентности в соответствии с их функциональным предназначением и спектром решаемых производственных задач.

Научно-понятийный базис проблемы формирования у будущих государственных служащих конфликтологической компетентности находится на пересечении исследовательских полей педагогики, психологии, социологии, политологии, конфликтологии. На этом основании определяющее значение в исследовании рассматриваемой проблемы имеют работы А. Абрамян, А.И. Адамского, В.П. Беспалько, А.А. Бодалева, А.А. Деркача, Е.А. Климова, А.К. Марковой, Ю.К. Черновой, Е.М. Юмашевой, в которых раскрываются теоретические и прикладные аспекты организации профессиональной подготовки специалистов различного профиля, вопросы развития у них профессионально важных качеств в соответствии с требованиями, предъявляемыми социальным окружением.

Проблеме совершенствования профессиональной подготовки будущих специалистов посвящены труды многих исследователей (С.Я. Батышев, Е.П. Белозерцев, А.А. Вербицкий, Б.С. Гершунский, Э.Ф. Зеер, В.С. Леднев, В.А. Слостенин, Н.Ф. Талызина, Н.В. Тельтевская и др.), в которых затрагиваются различные ее стороны и направления решения проблемы. Значительное внимание в научных исследованиях педагогов и психологов (В.А. Абчук, А.А. Деркач, А. Дорофеев, Э.Ф. Зеер, И.А. Зимняя, А.К. Маркова, Е.И. Огарев, О.Н. Струкова, Э. Сыманюк, Л.А. Петровская, А.В. Хуторской) уделяется проблеме формирования профессиональной компетентности будущих специалистов.

Специфика деятельности государственных служащих, пути повышения качества их профессиональной подготовки в соответствии с социальными приоритетами и тенденциями развития системы государственной службы в России раскрыты в работах Л.С. Аникина, Г.В. Атаманчука, В.Э. Бойкова, Н.И. Глазуновой, В.П. Иванова, А.А. Деркача, А.В. Коростеня, В.П. Жуковского, В.Г. Игнатова, С.Г. Киселева, Е.А. Лихачевой, С.Ю. Наумова, В.Л. Романова, Ю.Н. Старикова.

Конфликтологической проблематике посвящены исследования А.Я. Анцупова, Д.П. Зеркина, Ю.В. Климовой, В.И. Курбатова, Е.В. Левкиной, Г.Ю. Любимовой, К.Е. Халина, Б.И. Хасана, А.И. Шипилова. Теоретические и прикладные аспекты управления конфликтами и формирования конфликтологической компетентности специалистов освещены в трудах Е.Н. Богданова, В.Г. Зазыкина, М.М. Кашапова, В.С. Комаровского, А.А. Кузиной, Д.Г. Скотта, Л.Н. Тимофеевой.

При всей несомненной теоретической и практической ценности данных исследований и их важности в повышении качества профессиональной подготовки будущих специалистов следует отметить, что некоторые вопросы, связанные со специфическими проблемами формирования у будущих государственных служащих конфликтологической компетентности в условиях современных социально-профессиональных реалий, освещены недостаточно полно и требуют теоретико-методологического обоснования и разработки адекватного дидактического обеспечения.

Актуальность исследования обусловлена необходимостью, во-первых, повышения качества профессиональной деятельности государственных служащих, обладающих конфликтологической компетентностью в процессе выполнения функций по профессиональному предназначению; во-вторых, определения научно-теоретических и дидактических основ формирования конфликтологической компетентности будущих государственных служащих.

В настоящее время существует потребность разрешения объективно существующих противоречий между:

постоянно возрастающими требованиями к уровню профессиональной подготовки государственных служащих, предопределяющими наличие норм профессионального поведения, и недостаточной ориентированностью

традиционной модели профессиональной подготовки специалистов управленческого профиля на формирование у них конфликтологической компетентности;

недостатком теоретических исследований формирования управленческой компетентности у студентов управленческого вуза и потребностью научного обоснования этого направления;

необходимостью отслеживать процесс формирования конфликтологической компетентности студентов и неразработанностью диагностического инструментария, способствующего его осуществлению.

Выявленные противоречия определили **проблему исследования**, заключающуюся в научно-теоретическом и дидактическом обеспечении процесса формирования у будущих государственных служащих конфликтологической компетентности.

Актуальность рассматриваемой проблемы и ее недостаточная научно-теоретическая и практическая разработанность обусловили выбор темы исследования – «Формирование конфликтологической компетентности в профессиональной подготовке будущих государственных служащих».

Цель исследования – теоретико-методологическое обоснование и разработка модели формирования конфликтологической компетентности у будущих государственных служащих.

Объект исследования – образовательный процесс в вузе управленческого профиля.

Предмет исследования – формирование конфликтологической компетентности у будущих государственных служащих.

Гипотеза исследования – процесс формирования конфликтологической компетентности у будущих государственных служащих будет проходить успешно, если:

– в концептуальную основу исследования положены современные теоретико-методологические подходы к формированию профессиональной компетентности будущих специалистов;

– сконструирована и внедрена модель формирования конфликтологической компетентности студентов и обоснован механизм ее реализации;

– разработаны дидактическое обеспечение процесса формирования конфликтологической компетентности у будущих государственных служащих и диагностический инструментарий для мониторинга, обеспечивающего его своевременную корректировку.

В соответствии с выдвинутой гипотезой, целью и предметом исследования были определены следующие **задачи исследования**:

1. На основе анализа философской, социологической, психологической и педагогической литературы уточнить содержание и сущностные характеристики понятия «конфликтологическая компетентность государственного служащего».

2. Провести опытно-экспериментальную проверку эффективности модели формирования конфликтологической компетентности будущих государственных служащих и реализующей ее программы.

3. Разработать критериально-диагностический инструментарий выявления уровней сформированности конфликтологической компетентности студентов.

Теоретико-методологической основой исследования являются:

– компетентностный подход к подготовке будущих специалистов (В.П. Беспалько, А.А. Деркач, А. Дорофеев, И.С. Блинкова, Н.И. Запрудский, Э.Ф. Зеер, И.А. Зимняя, Ю.Г. Кузнецов, Л.Г. Лаптев, А.К. Маркова, Л.А. Петровская, О.Н. Струкова, Р.А. Фатхутдинов, А.В. Хуторской и др.);

– концепции развития профессионального образования (А.А. Абрамян, Г.И. Железовская, В.П. Жуковский, З.А. Решетова, Л.Г. Семушина, С.Н. Филипченко, Ю.К. Чернова, В.В. Щипанов, В.Д. Шадриков и др.);

– теория творчества и профессионализма в деятельности (В.А. Абчук, Б.Н. Габричидзе, Ю.К. Васильев, В.Г. Зазыкин, А.В. Карпов, Е.А. Климов, Н.В. Костенко, А.К. Маркова, Г.Н. Соколова, Ю.К. Чернова, Е.М. Юмашева и др.);

– исследования проблем становления и развития системы государственного управления в России (Л.В. Акопов, Г.В. Атаманчук, Н.И. Глазунова, В.П. Иванов, В.Г. Игнатов, С.Г. Киселев, Е.А. Лихачева, Ю.Н. Стариков); совершенствования профессиональной подготовки и деятельности государственных и муниципальных служащих (Т.Ю. Базаров, А.Ю. Бондарь, Б.Н. Габричидзе, В.М. Манохин, Т.А. Матыцина, В.М. Соколов, А.И. Турчинов и др.);

– теории субъектного развития (Н.М. Борытко, О.А. Мацкайлова, В.Д. Шадриков, Д.И. Фельдштейн и др.);

– современные идеи развития социально-профессиональной среды в системе государственной службы (В.Г. Афанасьев, А.А. Головина, Г.П. Зинченко, К.С. Мокин, В.Л. Романов, Е.М. Юмашева и др.);

– концепции совершенствования социального управления и повышения социального статуса государственных служащих (Л.С. Аникин, В.Э. Бойков, О.И. Марченко, Е.В. Масленникова, С.Ю. Наумов и др.);

– положения о сущности и содержании конфликтологической компетентности специалистов (Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин, А.А. Кузина, Г.Ю. Любимова, Б.И. Хасан и др.);

– научные работы, посвященные теории и практике конфликтного взаимодействия и управления конфликтами (А.Я. Анцупов, Н.А. Богатырева, Д.П. Зеркин, М.М. Кашапов, Ю.В. Климова, В.С. Комаровский, В.И. Курбатов, Е.В. Левкина, Р.И. Мокшанцев, Д.Г. Скотт, Л.Н. Тимофеева, К.Е. Халин и др.);

– идеи психолого-педагогического сопровождения обучающихся в образовательном процессе (Н.М. Борытко, И.А. Зимняя, В.А. Петровский, Н.К. Сергеев, Н.В. Тельтевская, А.Н. Ярыгин и др.).

Для проверки гипотезы и решения поставленных задач была использована совокупность **методов исследования**: теоретический анализ философской, социологической и психолого-педагогической литературы по проблеме исследования, специфики и направлений функционирования системы государственной службы в России; анализ результатов деятельности образовательных учреждений управленческого профиля по организации профессиональной подготовки будущих специалистов; изучение и обобщение массового инновационного педагогического опыта; педагогический эксперимент, опросные методы (беседы, анкетирование, интервьюирование); сравнение, синтез и обобщение продуктов деятельности студентов; методы математической обработки статистических данных.

Этапы исследования и опытно-экспериментальная база. Исследование проводилось в период с 2007 по 2011 г. на базе ФГОУ ВПО «Поволжская академия государственной службы имени П.А. Столыпина» и его филиалов в городах Балашове и Ульяновске.

Первый этап, поисково-аналитический (2007 г.), включал изучение и анализ научной литературы, посвященной проблеме научного поиска; определение методологических атрибутов исследования (цели, задач, формулировки гипотезы, разработки программы проведения педагогического исследования) и его эмпирической базы.

Второй этап, теоретико-проектировочный (2007–2008 гг.), был посвящен определению теоретико-методологических оснований и проектированию модели формирования у будущих государственных служащих конфликтологической компетентности, программы ее реализации в процессе организации профессиональной подготовки будущих специалистов.

На третьем этапе, экспериментально-обобщающем (2009–2011 гг.), реализована экспериментальная программа; обобщены результаты поисково-констатирующего этапа исследования; проведен формирующий эксперимент; систематизированы результаты и оформлены материалы диссертации.

Научная новизна исследования состоит в том, что в нем:

– конкретизировано содержание и уточнены сущностные характеристики понятия «конфликтологическая компетентность государственного служащего» через определение его состава, включающего мотивационно-ценностный, когнитивно-операциональный, креативно-рефлексивный и эмоционально-волевой элементы;

– теоретически обоснована модель формирования конфликтологической компетентности будущих государственных служащих, представляющая собой единство цели, выступающей системообразующим фактором, психолого-педагогических условий (создание в вузе профессионально ориентированной образовательно-развивающей среды; продуктивное субъект-субъектное взаимодействие, основанное на реализации идей бесконфликтного поведения участников образовательного процесса и формирование адекватных профессионально важных качеств; реализация в практике профессиональной

подготовки государственных служащих технологии эмоционально-волевой подготовки), этапов (информационно-диагностический, организационно-проектировочный, функционально-реализующий, оценочно-результативный, аналитико-корректирующий) и результата; разработана программа ее реализации;

– обоснованы уровни сформированности конфликтологической компетентности (аналоговый (низкий), аналогово-конструктивный (средний), конструктивный (высокий) и определяющие их критерии (мотивационный, технологический, рефлексивный);

– выявлена зависимость между сформированностью конфликтологической компетентности студентов и наличием у них профессионально значимых личностных качеств.

Теоретическая значимость исследования заключается в том, что его результаты дополняют и конкретизируют теоретические представления о значении, сущности и структуре конфликтологической компетентности, особенностей ее формирования в условиях управленческого вуза, раскрывают возможности целенаправленного управления этим процессом, чем способствуют развитию концепции профессионального становления будущих государственных служащих; могут служить теоретической базой для дальнейшей разработки проблемы качества подготовки будущих управленцев.

Положения диссертационного исследования являются основанием для поиска новых педагогических решений, направленных на повышение эффективности подготовки студентов управленческого вуза и формирование у них профессиональных компетенций.

Практическая значимость результатов исследования заключается в возможности их использования в образовательном процессе управленческого вуза при разработке содержания и учебно-программной документации спецкурса «Управление конфликтами в профессиональной деятельности государственных служащих»; в обосновании диагностического инструментария, позволяющего эффективно и объективно определить уровень сформированности конфликтологической компетентности, достаточный для осуществления управленческой деятельности.

Выводы и материалы диссертационного исследования могут быть использованы при проектировании и организации образовательного процесса не только в вузах управленческого профиля, но и в других высших учебных заведениях.

Достоверность результатов исследования и сделанных на их основе **выводов** обеспечивается: исходными методологическими позициями; комплексом методов педагогического исследования, адекватных его предмету, цели и задачам; репрезентативностью объёма выборок; длительностью исследования, проводимого с учетом изменяющихся условий; опытно-экспериментальной проверкой гипотезы; использованием методов математической обработки статистических данных.

Апробация и внедрение результатов исследования, полученных в ходе выполнения диссертационной работы, осуществлялись в соответствии с основными этапами исследования в процессе выступлений с докладами на научно-методических и научно-практических конференциях в Саратове (2007, 2009 гг.), Тамбове (2009 г.), Волгограде (2008 г.). Материалы диссертации, ее научные выводы обсуждались на кафедре психологии и педагогики профессиональной деятельности Федерального государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Поволжская академия государственной службы имени П.А. Столыпина» (2009–2011 гг.).

Полученные научные результаты исследования, теоретические положения и выводы диссертации, ее научно-методический инструментарий используются в практике организации образовательного процесса в филиалах Поволжской академии государственной службы имени П.А. Столыпина в г. Ульяновске, г. Балашове (Саратовская обл.), в деятельности Саратовской областной Думы, министерства культуры Саратовской области.

На защиту выносятся следующие положения:

1. Конфликтологическая компетентность государственного служащего представляет интегративное свойство личности, владеющей комплексом теоретических знаний, практических умений и навыков, соответствующих уровню профессиональной квалификации, способствующих внутренней установке на бесконфликтные и целесообразные (в случае возникновения конфликтных ситуаций) действия в условиях решения управленческих задач в соответствии с профессиональной функциональностью. Структура конфликтологической компетентности включает мотивационно-ценностный, когнитивно-операциональный, креативно-рефлексивный и эмоционально-волевой элементы.

2. Модель формирования конфликтологической компетентности будущих государственных служащих, сконструированная с учетом требований, предъявляемых к профессиональной функциональности специалистов управленческого профиля, являющаяся системным объектом, и включающая в свою структуру: цель, комплекс условий (создание в вузе профессионально ориентированной образовательно-развивающей среды; продуктивное субъект-субъектное взаимодействие, основанное на реализации идей бесконфликтного поведения участников образовательного процесса и формирование адекватных профессионально важных качеств; реализация в практике профессиональной подготовки государственных служащих технологии эмоционально-волевой подготовки), этапов формирования конфликтологической компетентности будущих государственных служащих (информационно-диагностический, организационно-проектировочный, функционально-реализующий, оценочно-результативный, аналитико-корректирующий), дидактическое обеспечение и диагностический инструментарий.

3. Эффективность реализации авторской модели подтверждается повышением уровней сформированности конфликтологической компетентности студентов (аналоговый, аналогово-конструктивный, конструктивный), основными критериями для определения которых являются мотивационный, технологический и рефлексивный.

Аналоговый (низкий) уровень характеризуется деятельностью по воспроизведению известных отработанных операций и серьезными затруднениями в идентификации профессиональных ценностей, слабым развитием основных профессионально значимых качеств, не осознается необходимость формирования конфликтологической компетентности.

Для аналогово-конструктивного (среднего) уровня характерны неустойчивый характер мотивации, наличие профессионально важных качеств и стремление к сознательному их совершенствованию, осознание значимости формирования конфликтологической компетентности для успешного осуществления профессиональной деятельности, теоретические знания основ конфликтологии и умения применять их на практике, принимаются частично конструируемые решения, однако преобладает ориентированность на готовые образцы деятельности.

Конструктивный (высокий) уровень характеризуется сформированной мотивационно-ценностной сферой с установкой на саморазвитие и самосовершенствование, осознанием необходимости формирования конфликтологической компетентности как одного из условий успешной профессиональной деятельности, наличие прочных теоретических знаний основ конфликтологии и умений творчески применять их на практике в виде конструированных решений; профессионально важные качества развиты и проявляются постоянно.

Структура диссертации определена целью и логикой исследования. Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка (209 источников), 13 приложений; иллюстрирована 16 таблицами и 7 рисунками.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обосновывается актуальность темы; определяются цель, объект, предмет, гипотеза, задачи, методология и методы исследования; раскрывается научная новизна, теоретическая и практическая значимость результатов исследования работы; формулируются положения, выносимые на защиту; указывается сфера апробации и внедрения полученных результатов.

В первой главе «Теоретико-методологические подходы к обоснованию проблемы формирования конфликтологической компетентности у будущих государственных служащих» проводится теоретико-методологический анализ исследуемой проблемы; выявляется комплекс требований, предъявляемых к профессиональной подготовке

государственных служащих; уточняются сущности, содержание, определяется структура конфликтологической компетентности специалистов управленческого профиля.

Проведенный в главе аналитический обзор развития системы государственной службы в России и специфики профессиональной подготовки управленческих кадров в различные исторические периоды показал, что основной их целью являлось обеспечение эффективности управления в соответствии со спецификой той или иной исторической эпохи (труды Л.В. Акопова, Г.В. Атаманчука, Н.И. Глазуновой, В.П. Иванова, В.Г. Игнатова, С.Г. Киселева, Е.А. Лихачевой, Ю.Н. Старилова) и позволил, во-первых, представить процесс становления и развития российской государственности, системы государственного управления и подготовки управленческих кадров; и, во-вторых, определить приоритетные направления их совершенствования (социальные, политические, профессионально-личностные, нравственно-этические) в соответствии с особенностями деятельности государственных служащих в условиях современной социокультурной и социально-политической реальности.

Государственная служба как социально-правовой институт в политической структуре общества выступает ведущим регулятором, определяющим пути и средства развития и его граждан как субъектов функционирования последнего, а государственные служащие призваны реализовывать управленческие задачи в соответствии со своими функциональными обязанностями.

Профессиональная деятельность государственных служащих по своим функциям, общественной значимости, интеллектуальным, психофизиологическим нагрузкам представляется одним из самых сложных и ответственных видов труда. К государственным служащим в этой связи предъявляются исключительно высокие требования, затрагивающие как профессиональный, так и личностный аспекты.

В профессиональной деятельности государственных служащих в современных условиях заложено немало объективных и субъективных противоречий, которые существенным образом влияют на ее результативность. В первую очередь следует отметить противоречия между требованиями социокультурной и экономической практики и уровнем профессионализма государственных служащих, особенно когда эти требования находятся на границе возможностей личности государственного служащего. Общество требует от государственных служащих самостоятельности, ответственности, социальной активности, способностей к решению возникающих социальных проблем, высокого уровня готовности к организации управленческой деятельности.

Вместе с тем сегодня наблюдается значительный рост нагрузки на интеллектуальную, эмоционально-волевою и морально-нравственную сферы современного государственного служащего, что приводит к возникновению

негативных психических состояний и снижает работоспособность и эффективность профессиональной деятельности. Поэтому предъявляются особые требования к уровню их профессиональной подготовки: фундаментальность знаний; способность обобщать и анализировать большой объем противоречивой информации; оценивать нестандартные ситуации и оперативно принимать правильные решения; умение устанавливать коммуникативные контакты; быть корпоративным, контролировать свои эмоциональные реакции, разрешать конфликтные ситуации; высокий уровень дисциплинированности, самостоятельности и самоуправления в сочетании с навыками самоконтроля, ответственностью за планирование, анализ и оценку как собственных результатов, так и результатов деятельности коллектива.

Значимой социально-психологической характеристикой каждого государственного служащего является его профессионализм, рассматриваемый как один из важнейших факторов эффективности осуществления социально-экономических и политических реформ в России.

Профессионализм определяется: высокой продуктивностью или эффективностью деятельности; высоким уровнем квалификации и профессиональной компетентности; оптимальной интенсивностью и напряженностью; высокой точностью и надежностью; высокой организованностью; низкой опосредованностью как зависимостью от внешних факторов; владением современным содержанием и современными средствами решения профессиональных задач; стабильностью высоких показателей качества; возможностью развития субъекта труда как специалиста; направленностью на достижение положительных социально значимых целей.

Профессионализм государственных служащих характеризуется рядом признаков, определяющих специфику деятельности в аспекте профессиональной среды государственной службы и личностных особенностей государственных служащих, реализующих профессиональные функции и осуществляющих профессиональную деятельность в соответствии с социально-профессиональным предназначением:

- государственная служба является для государственного 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;

- умение грамотно и эффективно применять не только известные способы и методы решения управленческих задач, но и инициировать, создавать, совершенствовать, развивать и обогащать арсенал нетрадиционных средств и приемов осуществления управленческой деятельности;

- способность государственного служащего действовать в составе управленческой команды, определять вероятность воплощения решений в

условиях дефицита времени и ресурсов, предвидеть последствия управленческих решений и действий, определить стратегию и тактику достижения желаемых результатов;

– мотивация профессиональной деятельности государственного служащего с учетом накопленного опыта, способность самокритично оценивать свои возможности, продуманно и эмоционально взвешенно действовать при исполнении своих обязанностей, психически стабильно будет его поведение, при возникновении конфликтных ситуаций.

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

Одним из источников конфликтности между гражданами и государственными служащими является разнонаправленность интересов тех и других, что всегда имманентно присутствует в их отношениях. Отчуждение возникает потому, что чиновники руководствуются не интересами рядовых граждан или интересами страны, а только своими личными.

По результатам опроса населения, проведенного Российской академией государственной службы в нескольких областях Российской Федерации на предмет отношения к государственным служащим, получены следующие результаты: 50,1% опрошенных считают, что государственный служащий – это бюрократ в явно отрицательном смысле, полагая, что государственные служащие, занимая определенные властные позиции, лишены человеческих (нравственных) качеств, не способны вникать в проблемы людей 45,6% опрошенных, не обладают культурой поведения и общения 49,6% опрошенных.

Имеется конфликт в восприятии и принятии системы ценностей: власть как отрицательная ценность в общественном сознании сочетается с личным отношением к власти как положительно значимой ценности. Очевидно, что в целом отношение населения к государственной службе складывается в результате действия и объективных, и субъективных факторов. К объективным факторам можно отнести исторические, политические, экономические, социокультурные условия существования государственной службы в России.

Безусловно, эти факторы оказывают огромное влияние на сущность, содержание и тенденции функционирования государственной службы и во многом определяют действия субъективных факторов, к которым в первую очередь относятся профессиональная, деловая и личностная компетентность государственного служащего, его нравственные качества. Нами были установлены основные причины конфликтов (табл.1).

Причины конфликтов в деятельности государственных служащих

№	Группа причин	Характеристика
1.	Причины, порожденные процессом профессиональной деятельности государственных служащих (внутриорганизационные, внешние)	Внутриорганизационные: 1) технологическая взаимосвязь и взаимозависимость сотрудников в процессе выполнения совместной деятельности, когда действия одного негативно влияют на эффективность деятельности другого; 2) невыполнение функциональных обязанностей по управленческой вертикали (конфликт «руководитель – подчиненный»); 3) несоответствие поступков сотрудника требованиям организационной культуры, принятой в данном органе власти. Внешние: несоответствие действий представителей органа власти, призванных решать те или иные вопросы, связанные с обращениями граждан, ожиданиям населения.
2.	Причины, обусловленные психологическими особенностями отношений между людьми	1) взаимные симпатии и антипатии; 2) неблагоприятная психологическая атмосфера в коллективе; 3) проблемы психологической коммуникации; 4) нарушение субъективной «зоны» личности.
3.	Причины, обусловленные характерологическими чертами личности	1) отсутствие самоконтроля; 2) низкий уровень самоуважения; 3) повышенная тревожность и возбудимость; 4) агрессивность; 5) низкая коммуникабельность; 6) чрезмерная принципиальность.

Очевидно, что проблема формирования конфликтологической компетентности в профессиональной подготовке и деятельности государственных служащих в современных условиях является одной из приоритетных проблем, решение которой позволит существенным образом модернизировать как облик государственной службы в целом, так и повысить статус отдельного чиновника, в частности.

Анализ сущности и содержания конфликтологической компетентности (труды Е.Н. Богданова, В.Г. Зазыкина, Э.Ф. Зеер, А.А. Кузиной, Г.Ю. Любимовой, Б.И. Хасана) показал, что в большинстве случаев понятие «конфликтологическая компетентность личности» трактуется как умение предвосхищать конфликты, разрешать их на справедливой основе, оказывать психологическое воздействие на конфликтующие стороны с целью минимизации негативных последствий конфликта.

Конфликтологическая компетентность государственного служащего понимается нами как развивающееся в процессе актуальной профессионально-управленческой деятельности динамическое сочетание свойств его личности, определяющее успешность психологического воздействия на отдельного

субъекта профессиональной деятельности и коллектив в целом и, как следствие, обеспечивающее эффективность деятельности; представляет собой интегративное свойство личности государственного служащего, владеющего комплексом теоретических знаний, практических умений и навыков, соответствующих уровню профессиональной квалификации, способствующих внутренней установке на бесконфликтные и целесообразные действия в условиях решения управленческих задач в соответствии с профессиональной функциональностью. Данный вид компетентности характеризуется позитивной Я-концепцией, которая отражает особенности сознания, психики, развитие личностных качеств (целеустремленность, инициативность, организованность), черт характера (упорство, настойчивость, последовательность), интеллектуальных качеств, раскрытие творческого потенциала личности, нравственное совершенствование и постоянное стремление к самосовершенствованию.

Обобщение мнений исследователей позволило определить конфликтологическую компетентность государственного служащего как интегративное свойство личности специалиста, владеющего комплексом теоретических знаний, умений и навыков, внутренней мотивацией и эмоционально-волевой стабильностью, позволяющих обеспечивать психолого-педагогическое воздействие на отдельных субъектов и социальные группы с целью предупреждения конфликтов, их разрешения с ориентацией на социально-нравственные и общечеловеческие ценности. При этом структура конфликтологической компетентности государственных служащих представлена в исследовании мотивационно-ценностным, когнитивно-операциональным, креативно-рефлексивным и эмоционально-волевым элементами.

Основу мотивационно-ценностного элемента конфликтологической компетентности составляют устойчивая профессиональная мотивация и мотивации бесконфликтного взаимодействия, потребность в расширении профессиональных контактов и толерантного отношения к партнеру по профессиональной коммуникации, осознание ценности и неповторимости каждой личности, принятие конструктивного поведения в конфликтной ситуации, обеспечивающего благоприятное ее разрешение.

Когнитивно-операциональный элемент характеризуется наличием у государственного служащего знания теории конфликтологии, профилактики конфликтов, возможных стратегий их разрешения; умения проектировать свое взаимодействие как бесконфликтное; способности конструктивного взаимодействия в конфликтной ситуации с использованием технологий разрешения и управления конфликтами.

Креативно-рефлексивный элемент предполагает наличие у специалиста устойчивой профессиональной направленности и обладанием им профессионально важными качествами (контактность, активность, уважительность, честность, порядочность, бескорыстие, доброта,

справедливость, взаимопомощь и взаимная поддержка, дружелюбие, вежливость, искренность, отзывчивость, радушие, сочувствие, тактичность, терпимость, чуткость, приветливость, общительность), обеспечивающими бесконфликтное поведение.

Эмоционально-волевой элемент характеризуется уверенностью в своих силах, стремлением активно, с полной отдачей и высокой степенью помехоустойчивости по отношению к различным неблагоприятно действующим внешним и внутренним влияниям исполнять профессиональные обязанности; умением произвольно управлять своими действиями и чувствами в быстро меняющихся условиях профессиональной деятельности, руководить собственными эмоциями в предконфликтных ситуациях и непосредственно в процессе конфликтного взаимодействия; способностью и готовностью к эмпатии, к построению социального взаимодействия на профессионально-нравственных и общечеловеческих ценностях.

Во второй главе «Модель формирования конфликтологической компетентности в профессиональной подготовке будущих государственных служащих» представлены научно-теоретическое обоснование авторской модели и дидактическое обеспечение процесса формирования конфликтологической компетентности у будущих государственных служащих; проанализированы и обобщены результаты опытно-экспериментальной апробации сконструированной модели.

На основе анализа методологических подходов к моделированию (работы Н.М. Амосова, В.А. Веникова, А.Н. Дахина, В.И. Михеева, Н.А. Солодухина, Л.М. Турчина, А.И. Умова, В.А. Штоффа) была разработана модель формирования конфликтологической компетентности в профессиональной подготовке будущих государственных служащих, определен ее компонентный состав, включающий:

1. Цель – формирование конфликтологической компетентности будущих государственных служащих, выполняющую совокупность психолого-педагогических условий; являющуюся систематизирующим фактором.

2. Комплекс психолого-педагогических условий (создание в вузе профессионально ориентированной образовательно-развивающей среды; продуктивное субъект-субъектное взаимодействие, основанное на реализации идей бесконфликтного поведения участников образовательного процесса и формирование адекватных профессионально важных качеств; реализация в практике профессиональной подготовки государственных служащих технологии эмоционально-волевой подготовки).

3. Этапы формирования (информационно-диагностический, организационно-проектировочный, функционально-реализующий, оценочно-результативный, аналитико-корректирующий), каждый из которых имеет определенную цель и собственное содержательное наполнение.

4. Дидактическое обеспечение и диагностический инструментарий оценки эффективности предлагаемых решений (рис. 1).

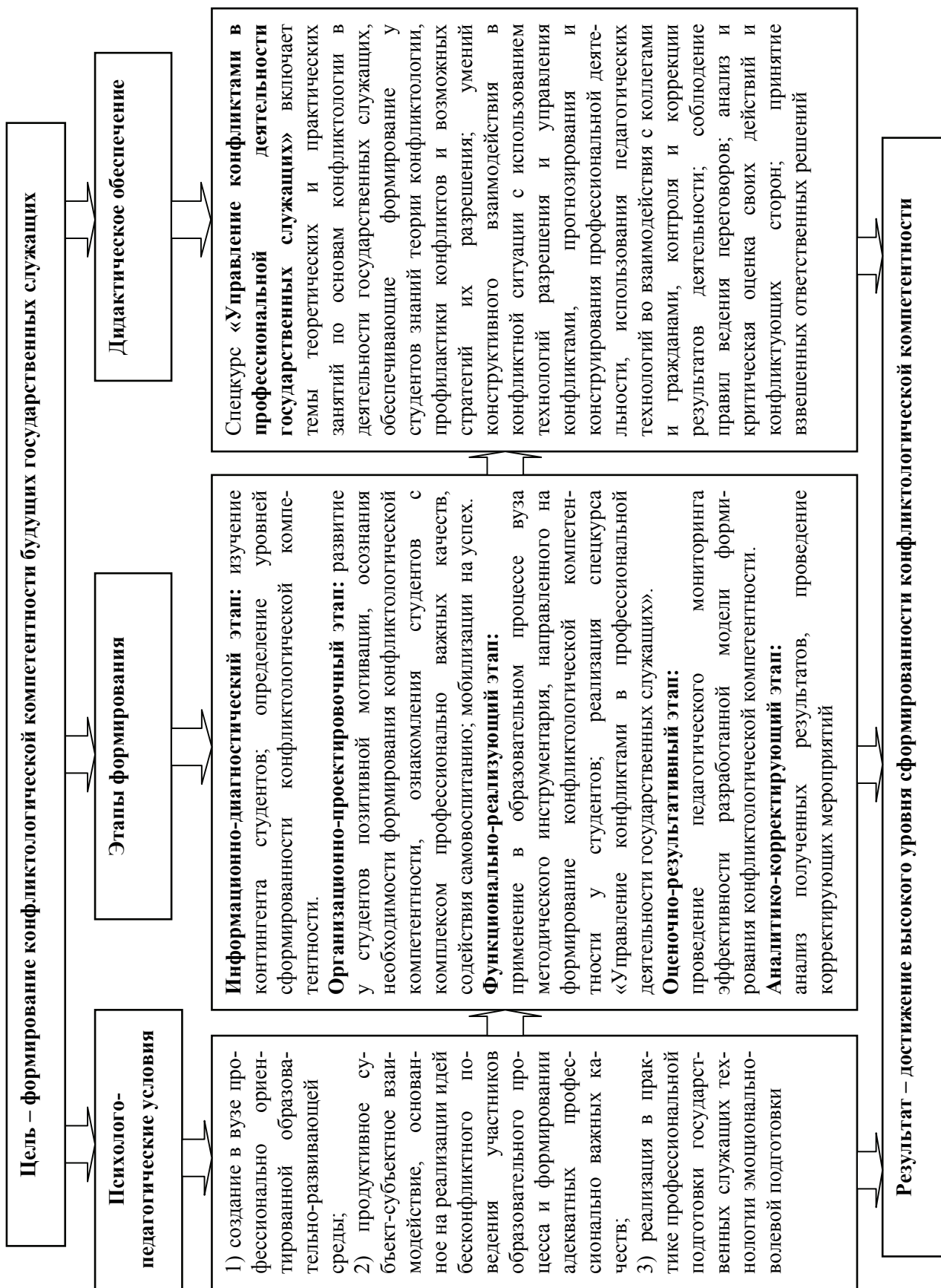


Рис. 1. Модель формирования конфликтологической компетентности будущих государственных служащих

Опытно-экспериментальная работа была организована на базе Поволжской академии государственной службы имени П.А.Столыпина и ее филиалов в городах Балашове (Саратовская область) и Ульяновске, проводилась в период с 2008 по 2010 г. и включала следующие этапы: поисково-констатирующий, формирующий и диагностико-обобщающий.

Поисково-констатирующий этап (2008–2009 гг.) соответствовал информационно-диагностическому этапу в модели формирования конфликтологической компетентности у будущих государственных служащих и предполагал анализ уровней сформированности компонентов конфликтологической компетентности у будущих специалистов управленческого профиля. На этом этапе осуществлялась подготовка дидактических материалов для проведения формирующего этапа экспериментального исследования.

Формирующий этап (2009–2010 гг.) соответствовал организационно-проектировочному и функционально-реализующему этапам модели формирования конфликтологической компетентности. На данном этапе были реализованы психолого-педагогические условия формирования конфликтологической компетентности, апробирован спецкурс «Управление конфликтами в профессиональной деятельности государственных служащих».

Диагностико-обобщающий этап (2010 г.) соответствовал оценочно-результативному и аналитико-корректирующему этапам модели и предполагал проведение педагогического мониторинга эффективности реализации модели; диагностику сформированности компонентов конфликтологической компетентности у студентов.

В реализации задач поисково-констатирующего этапа эксперимента принимали участие студенты Балашовского филиала ПАГС (набор 2008 г. – 46 чел.) и Ульяновского филиала ПАГС (набор 2009 г. – 48 чел.) специальности 080504.65 Государственное и муниципальное управление (очная форма обучения). Впоследствии, на формирующем этапе опытно-экспериментальной работы, руководствуясь принципом «свободного выбора», было осуществлено комплектование экспериментальных и контрольных групп:

– в первом этапе (2009 год) принимали участие студенты Балашовского филиала (46 чел.), из состава которых были сформированы экспериментальная группа (ЭГ₁) – 24 чел. – и контрольная группа (КГ₁) – 22 чел.

– во втором этапе эксперимента (2010 год) участвовали студенты Ульяновского филиала (48 чел.), из состава которых были сформированы экспериментальная группа (ЭГ₂) – 25 чел. – и контрольная группа (КГ₂) – 23 чел.

Обобщенные результаты поисково-констатирующего этапа экспериментальной работы показали, что небольшое количество респондентов имеют конструктивный и аналогово-конструктивный уровни сформированности конфликтологической компетентности (ЭГ₁ – 7 чел. (29,1%);

КГ₁ – 6 чел. (27,3%); ЭГ₂ – 8 чел. (32%); КГ₂ – 7 чел. (30,4%); основную массу студентов характеризует аналоговый уровень (ЭГ₁– 17 чел. (70,9%); КГ₁ – 16 чел. (72,7%); ЭГ₂– 17 чел. (68%); КГ₂ – 16 чел. (69,6%) (табл. 2).

Таблица 2

Обобщенные результаты поисково-констатирующего этапа
опытно-экспериментальной работы

Уровни сформированности конфликтологической компетентности	Время проведения экспериментальной работы			
	2009 г.		2010 г.	
	ЭГ ₁	КГ ₁	ЭГ ₂	КГ ₂
Аналоговый (низкий)	17 (70,9%)	16 (72,7%)	17 (68%)	16 (69,6%)
Аналогово-конструктивный (средний)	5 (20,8%)	4 (18,2%)	7 (28%)	4 (17,4%)
Конструктивный (высокий)	2 (8,3%)	2 (9,1%)	1 (4%)	3 (13%)

В процессе организации и проведения формирующего этапа была реализована авторская модель формирования конфликтологической компетентности, для чего была составлена программа, включающая следующие блоки: систематизацию учебно-методических материалов и разработку дидактического обеспечения в рамках создания УМК спецкурса «Управление конфликтами в профессиональной деятельности государственных служащих».

Обобщенные результаты формирующего этапа эксперимента показывают, что уровень сформированности конфликтологической компетентности у респондентов экспериментальных групп (ЭГ₁, ЭГ₂) значительно выше, чем у респондентов контрольных групп (КГ₁, КГ₂).

Диагностический срез, проведенный по результатам формирующего этапа, свидетельствует, что в экспериментальных группах преобладает конструктивный (ЭГ₁ – 9 чел. (37,5%), ЭГ₂ – 9 чел. (36%) и аналогово-конструктивный (ЭГ₁ – 13 чел. (54,2%), ЭГ₂ – 15 чел. (60%) уровни сформированности конфликтологической компетентности; аналоговый уровень констатируется у двух респондентов ЭГ₁ (8,3%), у одного респондента ЭГ₂ (4%). В контрольных группах результаты таковы: аналоговый – 9 респондентов КГ₁ (40,9%), 8 респондентов КГ₂ (34,8%); аналогово-конструктивный – 8 чел. (36,4%) респондентов КГ₁, 9 чел. (39,1%) – КГ₂; конструктивный уровень – 5 чел. (22,7%) КГ₁, 6 чел. (26,1%) КГ₂ (табл. 3).

Таблица 3

Обобщенные результаты формирующего этапа
опытно-экспериментальной работы

Уровни сформированности конфликтологической компетентности	Время проведения экспериментальной работы			
	2009 г.		2010 г.	
	ЭГ ₁	КГ ₁	ЭГ ₂	КГ ₂
Аналоговый (низкий)	2 (8,3%)	9 (40,9%)	1 (4%)	8 (34,8%)
Аналогово-конструктивный (средний)	13 (54,2%)	8 (36,4%)	15 (60%)	9 (39,1%)
Конструктивный (высокий)	9 (37,5%)	5 (22,7%)	9 (36%)	6 (26,1%)

Результаты опытно-экспериментальной работы показывают, что реализация предложенной автором модели позволяет повысить у студентов уровень сформированности конфликтологической компетентности студентов, что проявляется в повышении профессиональной мотивации, уровня теоретических знаний и практических умений, сформированности профессионально важных качеств.

Таким образом, проведенное опытно-экспериментальное исследование подтвердило верность исходной гипотезы и успешное решение поставленных задач.

В заключении исследования обобщены результаты, подведены итоги, позволившие подтвердить выдвинутую гипотезу об эффективности реализации модели формирования конфликтологической компетентности у студентов управленческого вуза.

Полученные результаты позволили сделать следующие **выводы**:

Конфликтологическая компетентность рассматривается нами как важнейший конструкт профессиональной компетентности государственного служащего, призванного претворять в жизнь политические новации и государственные решения, находящегося в социально-правовом поле российского законодательства. Такое понимание позволяет, во-первых, рассмотреть конфликтологическую компетентность государственного служащего как интегративное свойство его личности, владеющего комплексом теоретических знаний, умений и навыков, внутренней мотивацией и эмоционально-волевой стабильностью, позволяющих обеспечивать психолого-педагогическое воздействие на отдельных субъектов (социальные группы) с целью предупреждения конфликтов, их разрешения с ориентацией на социально-нравственные и общечеловеческие ценности; во-вторых, определить её структуру, специфику и особенности формирования в условиях профессиональной подготовки управленческого вуза.

В структуре конфликтологической компетентности выделяются мотивационно-ценностный, когнитивно-операциональный, креативно-рефлексивный и эмоционально-волевой элементы. Формирование конфликтологической компетентности студентов обладает спецификой, обусловленной особенностями содержания и организации профессиональной подготовки, в которой должны быть представлены многогранные и противоречивые сферы социальных отношений и весь спектр социокультурных отношений между властными структурами, социальными группами и гражданами государства.

Сконструированная и реализованная в учебном процессе модель формирования конфликтологической компетентности будущих государственных служащих способствует повышению уровня сформированности данной компетентности и развитию у них профессионально важных качеств; определяет особенности использования дидактических

материалов и диагностического инструментария в целях достижения планируемого результата.

Предложенная система уровней (аналоговый (низкий), аналогово-конструктивный (средний), конструктивный (высокий), на основе определяющих их критериев (мотивационный, технологический и рефлексивный) позволила осуществлять мониторинг формирования конфликтологической компетентности будущих государственных служащих, выявить прогрессивную динамику этого процесса, что позволяет признать его проведение успешным, а реализацию авторской модели целесообразной.

Диссертационная работа не исчерпывает всей полноты рассматриваемой проблемы, а предлагает лишь один из путей её решения. Анализ полученных исследовательских результатов, в свою очередь, обусловил постановку ряда новых, требующих своего решения вопросов: 1) научного обоснования технологии формирования и прогнозирования развития конфликтологической компетентности будущих государственных служащих; 2) преемственности развития конфликтологической компетентности в условиях профессиональной подготовки в вузе, системе повышения квалификации и переподготовки управленческих кадров.

В приложениях к диссертации содержатся методические материалы, иллюстрирующие основное содержание работы.

Основные положения диссертационного исследования отражены в следующих публикациях:

1. Щербакова О.В. Теоретико-методологические подходы к моделированию системы формирования конфликтологической компетентности у будущих государственных служащих // Вопросы современной науки и практики. 2009. № 10 (24). С. 104-112 (0,4 п.л.).

2. Щербакова О.В. Технологические аспекты формирования у будущих государственных служащих конфликтологической компетентности // Перспективы науки. 2011. № 1 (16). С. 38-43 (0,3 п.л.).

3. Щербакова О.В. О технологическом обеспечении формирования конфликтологической компетентности у будущих государственных служащих // Известия Саратовского университета новая серия. 2011. Том 11. С. 98-103 (0,25 п.л.)

4. Щербакова О.В. К вопросу о качестве профессиональной подготовки государственных служащих // Актуальные проблемы педагогики и социологии. Саратов: Научная книга, 2007. С. 28-30 (0,2 п.л.).

5. Жуковский В.П., Щербакова О.В. Управление качеством подготовки будущих специалистов в образовательном процессе вуза // Актуальные проблемы педагогики и социологии. Саратов: Научная книга, 2007. С. 88-92 (0,25 п.л.).

6. Щербакова О.В., Слюсарева И.П. Использование технологического подхода в процессе формирования компетентности студентов // Актуальные

проблемы педагогики и социологии. Саратов: Научная книга, 2007. С. 158-161 (0,2 п.л.).

7. *Щербакова О.В.* Теоретические подходы к проблеме формирования у будущих государственных служащих конфликтологической компетентности // Инновационные подходы в подготовке специалистов для сферы высшего профессионального образования. Волгоград: Научная книга, 2008. С. 35-39 (0,25 п.л.).

8. *Жуковский В.П., Щербакова О.В., Коростень А.В.* Требования, предъявляемые к государственным служащим в современных условиях: профессиографический подход // Вестник ПАГС. 2009. № 1(18). С. 139-147 (0,5 п.л.).

9. *Щербакова О.В., Жуковский В.П.* Психолого-педагогические условия формирования конфликтологической компетентности у будущих государственных служащих // Человек, история, культура. 2010. № 9. С. 83-87 (0,3 п.л.).

Подписано в печать 17.10.2011.

Формат 60x84 ¹/₁₆. Бумага офсетная. Гарнитура Times.

Объем 1.5 печ. л. Тираж 120 экз. Заказ № 208-Т

Типография СГУ

г. Саратов, ул. Б. Казачья 112а

тел.: (845-2) 27-33-85