УДК 35.08

Гедагов Т.З.[1]

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ КАК ФАКТОР ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННОГО СЛУЖАЩЕГО

Аннотация. В статье рассматривается роль конфликтологической компетентности государственного служащего в управлении социальными отношениями в условиях нестабильности. Анализ трактовок феномена «конфликтологическая компетентность», ее структуры и функций позволяют углубиться в проблематику управления социальными конфликтами и обосновать ее значимость в достижении эффективности профессиональной деятельности.

Ключевые слова: конфликтологическая компетентность, эффективность, профессиональная деятельность, государственный служащий.

Gedagov T.

CONFLICTOLOGICAL COMPETENCE AS A FACTOR OF EFFICIENCY OF PROFESSIONAL ACTIVITY OF A CIVIL SERVANT

Abstract. The article examines the role of conflict-related competence of a civil servant in managing social relations in conditions of instability. The analysis of interpretations of the phenomenon of "conflictological competence", its structure and functions allows us to delve into the problems of social conflict management and justify its significance in achieving the effectiveness of professional activity.

Keyword: Conflictological competence, efficiency, professional activity, civil servant.

Происходящие в российском обществе социально-экономические трансформации, обусловленные глобализацией, сопровождаются кардинальными переменами в сфере социальных отношений. В результате между социальными субъектами возникают коллизии по поводу социальной справедливости при распределении различных ресурсов, удовлетворении материальных и духовных потребностей. Неопределенность и неустойчивость российского социума характеризуется нарастанием активности социальных сил, ведущей к расшатыванию социальной системы и повышению уровня деструктивной конфликтности.

В этих условиях, характеризующихся как социальная нестабильность, высока вероятность появления социальной напряженности, что является благоприятной почвой для возникновения социальных протестов. Примером появления в обществе социального недовольства являются различные формы выражения протестной активности: митинги, забастовки, пикеты, флэш-мобы, выступления в СМИ с острой критикой в адрес органов государственной власти и др., в основе которых находятся противоречия, вызванные проблемами социально-экономического характера. Во многом это вызвано работой внесистемной оппозиции, что также следует иметь ввиду при исследовании причин появления в обществе социальных девиаций и дезинтеграций.

Наряду с позитивными преобразованиями, социальная активность населения может носить деструктивный характер и приводить к появлению противоречий в обществе, что

[1] *Гедагов Темирлан Заурбекович,* генеральный директор ООО «Экологистика»».
Temirlan Gedagov, General Director of LLC "Ecologistika"

является предпосылкой возникновения в обществе социальных сил, оказывающих разрушительное влияние. Все это, безусловно, отражается на характере взаимодействия как между государственными служащими и населением, так и в самой профессиональной среде государственной службы. Это суждение подтверждается выводами российских ученых М.М. Назарова, Г.В. Барановой, Фролова В.А., которые отождествляют социальную активность с социальным протестом [1].

В свою очередь, в статье Саломатиной Е.Н. [2] социальные протесты рассматриваются как предпосылки социального конфликта, поскольку обладают потенциальными возможностями его возникновения. Более того многие ученые считают, что социальные протесты могут рассматриваться как социальные конфликты, поскольку обладают его характеристиками: несовместимые интересы, потребности и ценности сторон. В связи с этим социальные протесты нуждаются в эмпирическом исследовании условий возникновения, поведения участников протестных движений, а также в оценке конфликтного потенциала. Для предупреждения социальных конфликтов, безусловно, необходимо проведение социологических исследований, направленных на выявление очагов социальной напряженности и их устранение. Такой социологический мониторинг может проводиться как на уровне всей страны [3], так и в отдельных муниципальных образованиях [4].

Вместе с тем, полученная в ходе социологических опросов информация нужна не сама по себе, а для выработки определенных действий по устранению проблем. Это обстоятельство приводит к пониманию необходимости управления социальными конфликтами в обществе и включению в эти процессы государственных служащих, призванных обеспечить комфортную и безопасную жизнь в стране. Сегодня это чрезвычайно важно, поскольку в ответ на появившиеся внешние и внутренние вызовы российскому обществу необходимо выработать конструктивные стратегии управления конфликтами.

От того насколько грамотно будут выбраны стратегии преодоления противоречий и устранения конфликтных ситуаций, будет зависеть благополучие и социальное самочувствие российских граждан. Однако при этом следует учитывать уровень социальной устойчивости. Если в обществе или отдельно взятой организации существуют надежные механизмы управления, то возникшие противоречия разрешаются успешно и даже оказывают благоприятное воздействие на дальнейшее развитие. Такие системы, как правило, обладают достаточным уровнем устойчивости, и преодоление конфликта сопровождается затем проявлением социальной сплоченности и развитием. В случае, если такой механизм отсутствует, то конфликт утрачивает конструктивное содержание, становится неуправляемым, приобретает отрицательные характеристики и становится предпосылкой социальной дезорганизацией.

Для выработки инструментария управления конфликтами необходимо рассмотреть факторы, оказывающие влияние на возникающие противоречия. По нашему мнению, среди ключевых факторов, относящихся к наиболее значимым, следует отнести: социальная нестабильность; социальная напряженность, социальный конфликт, конфликтный потенциал российского общества. С целью дальнейшего исследования поставленной проблемы следует остановиться на определении понятий: «социальная напряженность», «социальный конфликт», «конфликтная ситуация», «конфликтный потенциал». Анализ научных источников привел к пониманию перечисленных дефиниций.

Так, по мнению большинства ученых «социальная напряженность» представляет собой определенное социально-психологическое состояние людей, обусловленное степенью их неудовлетворенности состоянием дел в обществе, ходом развития событий, своим социальным положением и т.п.

Базисным понятием для определения понятий: «конфликтная ситуация», «конфликтные отношения», «социальные конфликты» является конфликт. По мнению А.Я. Анцупова и А.И. Шипилова под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе

взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта [5].

Понятие «социальный конфликт» впервые в научный оборот ввел известный ученый Г. Зиммель. По его мнению, «источником социальных конфликтов служит противоречие между формами общественной жизни и индивидами, составляющими общество» [6]. Американский ученый Л. Козер, выявил такие характеристики социального конфликта как борьба за власть, ресурсы, социальный статус. При этом подчеркнул, что основной его целью является нейтрализация или уничтожение соперника [7].

Дмитриев А.В., рассматривает социальный конфликт как особый вид противостояния участников конфликта, угрожающее захватом собственности, культуре или территории [8].

Как можно видеть, большинство ученых при рассмотрении понятия «социальный конфликт» акцентируют внимание на несовпадении интересов участников социального взаимодействия. Большинство ученых понимают «социальный конфликт» как столкновение двух или более противоборствующих субъектов социального взаимодействия. Как правило, в основе этого противоборства лежат несовместимые потребности, интересы и ценности.

Вместе с тем, наряду с деструктивными функциями социального конфликта, он открывает возможности конструктивно решать проблемы. Это обусловлено тем, что во время конфликта значительно повышается «энергетический заряд» его участников, усиливается мотивация к устранению причин конфликта, активизируется интеллектуальный потенциал при выборе оптимальных стратегий выхода из конфликта.

«Конфликтный потенциал», если исходить из вышеприведенных понятий, будет означать наличие возможных причин появления противоречий, очагов социальной напряженности и предпосылок появления конфликтных ситуаций. В то время как «конфликтная ситуация» – это столкновение интересов двух и более социальных субъектов по поводу существующих между ними разногласий и создающая предпосылки для враждебных действий.

Это наводит на мысль, что, грамотно управляя социальными конфликтами, можно избежать разрушительных действий и выйти на новый этап развития социальных отношений. Собственно говоря, на это и должна быть направлена профессиональная деятельность государственного служащего, которая заключается в обеспечении социального благополучия граждан. Однако, как показывают исследования, государственные служащие выбирают различные стратегии поведения. О том, что чиновники – это разнородная группа, писал еще М. Вебер, подчеркивая отсутствие рациональности в их действиях. Его слова о том, что чиновники нередко служат ведомству, начальству, бизнесу, себе, но не делу актуальны и по сей день.

Анализ существующей практики государственного управления позволяет выделить три основные стратегии поведения государственных служащих в конфликтной ситуации. В рамках первой стратегии чиновники действуют так, как предписывают инструкции и вышестоящие инстанции; 2) пытаются переломить ситуацию и ищут оптимальные решения выхода из нее, проявляя собственную инициативу; 3) не предпринимают никаких действий для устранения конфликтной ситуации, фактически бездействуют.

Нетрудно заметить, что только во втором случае, который представляется единственно приемлемой стратегией поведения, чиновнику необходимо обладать конфликтологической компетентностью. Остановимся подробнее на рассмотрении конфликтологической компетентности и ее функциях. Прежде всего, введем уточнение относительно различения понятий компетентность и компетенция. Несмотря на непрекращающиеся споры в научной литературе относительно их тождественности и различий, большинство ученых придерживается позиции, что понятие «компетентность» – это личностная характеристика, а «компетенция» обозначает должностные полномочия, которыми должен обладать человек, выполняя профессиональную деятельность.

Исходя из этого понимания, сформулируем понятие конфликтологической компетенции,

рассмотрим ее структуру и функции в управлении социальными конфликтами. Тогда, если обратиться к понятию «конфликт», то конфликтологическая компетентность может быть представлена как совокупность профессиональных знаний о сущности конфликтов и конфликтных отношений. Аналогичной точки зрения придерживается Писарев Е.А., рассматривая конфликтологическую компетентность как «когнитивно-регуляторную подсистему профессионально значимой стороны личности, включающую соответствующие специальные знания и умения» [9].

Не менее проблематичным является вопрос о структуре конфликтологической компетентности, поскольку существуют различные позиции авторов относительно ее содержания. Например, А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов считают, что конфликтологическая компетентность включает в себя понимание природы конфликтов; конструктивное отношения к конфликтам; обладание навыками бесконфликтного общения; наличие навыков управления конфликтами; умение конструктивно регулировать противоречия; наличие навыков устранения негативных последствий конфликтов [10].

Другие авторы (Ильин Е.И.) считают, что нужно придерживаться подхода к ее определению с точки зрения сочетания трех сфер: содержательной, включающей систему знаний о конфликте; деятельностной, предполагающей наличие совокупности навыков поведения в конфликте; и личностной, предполагающей развитую рефлексивную сферу [11].

Е.А. Писарев выделяет в конфликтологической компетентности знания о сущности и природе конфликтов; навыки конструктивного отношения к конфликтам; наличие способностей управления конфликтами и предупреждения профессиональных стрессов; умение конструктивно решать возникающие конфликты; умение предвидеть возможные разрушительные последствия конфликтов [12].

Интегрируя вышеприведенные подходы, приходим к определению конфликтологической компетентности государственного служащего как совокупности профессиональных знаний о природе и причинах происхождения социальных конфликтов в обществе, профилактических мерах по их предупреждению и стратегиях рационального поведения в конфликтной ситуации; умений обеспечить конструктивное взаимодействие конфликтующих сторон и минимизацию ущерба от предпринятых действий.

Основываясь на существующих в научной литературе подходах к определению функций, выделим четыре функции конфликтологической компетентности государственного служащего: превентивную, прогностическую, конструктивную, рефлексивную и коррекционную. Их содержание определяется на основе выявленной структуры, а также исходя из понимания его профессиональной деятельности и обязанностей, обозначенных в статье 10 Основные обязанности государственного служащего Федерального Закона от 27.07.2004 № 79-ФЗ (ред. от 31.07.2020) «О государственной гражданской службе Российской Федерации» [13].

Содержанием превентивной функции будут являться предупредительные меры, реализуемые с целью предотвращения социальной напряженности в обществе и возникновения конфликта. Прогностическая функция направлена на выработку прогноза развития конфликта. Успешность ее реализации зависит от способности государственного служащего предопределять событие, предвидеть наступление конфликтной ситуации. Проектирование стратегии выхода из конфликта и принятие оптимального решения по разрешению конфликтной ситуации представляет собой содержание конструктивной функции. Рефлексивная функция заключается в способности личности исследовать свой профессиональный опыт по разрешению конфликта, анализировать свой психологический потенциал и соотносить его с потенциалом участников конфликтной ситуации. Наконец, коррекционная функция, которая тесно связана со всеми перечисленными, обеспечивает внесение конструктивных изменений в профессиональную деятельность государственного служащего с целью обеспечения в дальнейшем эффективного решения конфликта.

Перечисленные функции обеспечивают достижение высоких результатов государственными служащими в урегулировании конфликтов в социальной среде. При этом следует отметить, что наличие развитых навыков и способностей обеспечить конструктивное взаимодействие конфликтующих сторон и минимизировать ущерб от предпринятых действий будет обеспечивать достижение эффектов при минимально возможных затратах, что и подразумевает эффективность профессиональной деятельности государственных служащих.

В завершение статьи отметим, что выполненный анализ сущности, структуры и функций конфликтологической компетентности государственных служащих подтверждает первоначальную гипотезу о ее влиянии на результаты профессиональной деятельности, связанной с управлением конфликтами в современном обществе. Следовательно, конфликтологическая компетентность государственных служащих должна быть предметом пристального внимания со стороны кадровой службы органов государственной власти. Это означает, что ее необходимо диагностировать при кадровых назначениях, формировать и развивать в процессе профессионального обучения, оценивать и учитывать при проведении аттестации.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Назаров М.М. Политический протест: опыт эмпирического анализа // Социологические исследования. 1995. № 1. С. 47–59.
2. Саломатина Е.Н. Социальные протесты в современном мире: социологический анализ // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. Серия: Социальные науки. – 2014. №1 (33). – С. 103–114.
3. Бойков В.Э. Государственная служба; взгляд изнутри и извне//Социология власти. 2003. – С. 18–27. [электронный ресурс]. Режим доступа: file:///C:/Users/1/Downloads/gosudarstvennaya-sluzhba-vzglyad-iznutri-i-izvne-sotsiologicheskiy-analiz.pdf
4. Алиева С.В. Реализация механизмов стратегического партнерства в муниципальном управлении // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. 2009. №3. – С. 47–56.
5. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2006. – С. 5.
6. Степаненкова В.М. «Борьба всех за всех»: Теория конфликта Георга Зиммеля // Социологический журнал. 1999. № 3–4. – С. 149–165. Режим доступа: file:///C:/Users/1/Downloads/borba-vseh-za-vseh-teoriya-konflikta-georga-zimmelya.pdf
7. Козер Л. Функции социального конфликта. Перевод с англ. О. А. Назаровой – М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2000. – 208 с.
8. Дмитриев А.В. Конфликтология. – М.: Гардарики, 2000. – С. 54.
9. Писарев Е.А. К вопросу конфликтологической компетентности государственных служащих//Вестник Университета № 1, 2015. – С. 314–318.
10. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2006. – 258 с.
11. Ильин А.Е. К вопросу о структуре и содержании профессиональной компетентности будущих менеджеров сферы управления. / А.Е. Ильин // Вестник чувашского государственного педагогического университета им. И.Я. Яковлева. – Чебоксары: – Из-во: ЧГПУ им. И.Я. Яковлева, № 4 – 2013 г. С. 80–85.
12. Писарев Е.А. К вопросу конфликтологической компетентности государственных служащих//Вестник Университета № 1, 2015. – С. 314–318.
13. Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ (ред. от 31.07.2020) «О государственной гражданской службе Российской Федерации». [электронный ресурс] Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_48601/dae59c94f974cf5b00f234ee99cc80376aa20d8e/