



УДК 159.9.072-057.34

Профессионально значимые характеристики личности государственных служащих

Т. В. Рябова



Рябова Татьяна Владимировна, кандидат психологических наук, доцент кафедры медицинской и общей психологии и педагогики, Казанский государственный медицинский университет, tatry@ Rambler.ru

Актуальность исследуемой проблемы обусловлена тем, что процессы развития и реструктуризации экономики, происходящие в современном обществе, определяют новые задачи в области повышения квалификации государственных служащих. Цель статьи заключается в определении профессионально важных качеств эффективных государственных служащих, работающих в федеральной антимонопольной службе. Для решения данной проблемы использовались психодиагностические методы и методики, позволяющие комплексно исследовать личность государственно служащего. Рассматриваются личностные качества высокоэффективных сотрудников государственной антимонопольной службы, среди которых ведущими являются патриотизм, высокая нравственность, беспристрастность, стрессоустойчивость, толерантность и терпимость. Выявлены основные стили поведения государственных служащих в конфликтных ситуациях. Статья представляет практическую ценность для разработки новых образовательных стратегий непрерывного образования государственных служащих, отвечающих запросам современности.

Ключевые слова: государственные служащие, профессионально важные качества, поведение в конфликте, психодиагностические методики, непрерывное образование, повышение квалификации.

DOI: <https://doi.org/10.18500/1819-7671-2019-19-2-194-198>

Процессы развития и реструктуризации экономики, происходящие в современном обществе, выдвигают новые задачи в области повышения квалификации государственных служащих, сотрудников федеральной антимонопольной службы (ФАС). В 2019 г. исполняется 15 лет со дня образования ФАС, однако проблеме изучения психологических качеств, составления психологического портрета сотрудника службы уделялось недостаточное внимание. И. Артемьев, руководитель ФАС России, пишет: «ФАС – очень компактная служба. Нас на всю страну три с половиной тысячи человек. Но мы стараемся эффективно исполнять возложенные на нас функции и задачи» [1, с. 6].

Пути решения поставленных задач носят междисциплинарный характер и находятся на стыке различных научных направлений и деятельности различных специалистов, в том числе психологов. Только комплексный подход

к обучению может быть адекватен современному представлению о существующей системе ФАС. Такой подход осуществляет «Учебно-методический центр ФАС» (УМЦ ФАС) (г. Казань), который сформировал систему непрерывного образования, обеспечивающую подготовку высококвалифицированных кадров, обладающих профессиональными и психологическими компетенциями, важными для работы в условиях развития экономики и социальной сферы. Необходимость непрерывного образования определяется постоянным обновлением законодательной сферы, разносторонней подготовкой к меняющимся условиям, готовностью ответить на любой «вызов» ситуации. Данная система способствует также пополнению и закреплению знаний, выработке на их основе умений и навыков профессиональной деятельности. Так, сотрудники повышают уровень своей коммуникативной компетентности и развивают навыки профессиональной коммуникации, знакомятся с современными технологиями разрешения конфликтов с различными категориями заявителей, осваивают приемы планирования и управления временем, саморегуляции состояний при стрессовых ситуациях. На занятиях также уделяется внимание умению работать в команде, развитию приверженности и вовлеченности в корпоративную культуру сотрудников ФАС.

В Приказе Федеральной антимонопольной службы от 6 сентября 2016 г. № 1259/16 «О системе менеджмента качества в центральном аппарате ФАС России» постулируется, что «сотрудники ФАС России – главный капитал Службы. Профессионализм и личностные качества сотрудников определяют результативность работы Службы, качество исполнения государственных функций, услуг» [2]. К основным личностным качествам сотрудника ФАС России относятся: служение государству и политическая нейтральность; соблюдение законности, этики взаимоотношений, уважение и защита личности; лояльность; беспристрастность; открытость; недопустимость корыстных действий и конфликта интересов. Также обозначен принцип эффективности, который подразумевает, что сотрудник ФАС России должен добросовестно подходить к исполнению своих обязанностей. Одна из обязанностей сотрудника



ФАС России – стремиться за счет постоянного совершенствования профессиональных навыков и ответственного отношения добиваться высокой эффективности своего труда.

Каковы же профессионально важные качества эффективных сотрудников, как они сами оценивают себя, каков портрет «идеального сотрудника ФАС» – некоторые из этих вопросов освещены в данной работе.

В эксперименте принимали участие 120 служащих региональных отделений ФАС России. Основная выборка включала сотрудников в возрасте от 22 до 53 лет (среднее значение 32,1±8,9 года) со стажем работы в Службе от 2 месяцев до 19 лет. Из них 36% мужчин и 64% женщин.

Задачи исследования заключались в выявлении профессионально важных качеств сотрудников ФАС, которые наиболее существенны в процессе профессиональной деятельности. Кроме того, были рассмотрены стили поведения государственных служащих в конфликтных ситуациях. Решение поставленных задач обеспечивалось применением совокупности информативных, надежных, валидных психодиагностических методов исследования:

Тест на определение стиля (стратегии) поведения в конфликте Томаса-Килманна позволил выявить конкурентные стили: «соперничество», «соревнование»; стиль «избегание» (уход); стиль «приспособление», примирительный, сглаживающий; стили: «компромисс», «взаимной уступки», которые способствуют положительному развитию межличностных отношений, а также стили: «сотрудничество», «кооперация», партнерский, позволяющие разрешать проблемы с помощью нахождения альтернативы, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. При высоких показателях человек чаще всего придерживается данных стилей поведения в конфликте и наоборот.

Сотрудникам ФАС, проходящим курс повышения квалификации в Учебно-методическом центре, было предложено задание – записать семь своих сильных личностных качеств, помогающих в работе. Критерии оценки профессионально важных качеств специалистов определялись после математической обработки результатов диагностики по схеме: ранжирование результатов, отбрасывание выскакивающих результатов (вариант), определение статистической средней по выборке.

М. В. Данилина, А. Подлиннова, А. Силаев считают, что качества личности государственного служащего есть обобщенные, наиболее устойчивые характеристики, которые оказывают

решающее влияние на его деятельность [3]. По мнению авторов, качества личности государственного служащего включают в себя социальные свойства (определяются общественными функциями, характеристиками его деятельности: профессионализмом, организаторскими способностями и др.); социально-психологические свойства (определяются формами общения, взаимодействия и поведения: ответственностью, доброжелательностью, требовательностью и т.д.) и психологические свойства (определяются характером человека: порядочностью, принципиальностью и т.п.).

В нашей работе мы придерживались иной классификации качеств личности сотрудников ФАС.

Анализ результатов исследования показал, что ведущими у сотрудников ФАС являются следующие выраженные волевые качества: целеустремленность, организованность, ответственность, настойчивость в достижении цели. По отношению к другим они проявляют себя как коммуникабельные, справедливые, принципиальные, добрые и одновременно строгие, терпеливые, стрессоустойчивые люди. По отношению к делу демонстрируют: трудолюбие, исполнительность, дисциплинированность, пунктуальность, внимательность.

А. А. Деркач и В. Г. Зазыкин считают, что характеристики личности работающего влияют на процесс и результаты профессиональной деятельности, равно как и личность формируется под влиянием этой деятельности [4]. В своей работе сотрудники ФАС проявляют сильные личностные качества, способствующие повышению эффективности профессиональной деятельности.

Анализ показал, что в первую группу наиболее часто встречающихся качеств (их отметили у себя 75–85% опрошенных) вошли такие качества, как целеустремленность, коммуникабельность, трудолюбие, организованность, ответственность, исполнительность, пунктуальность.

Вторую группу составили качества: внимательность, вежливость, дисциплинированность, настойчивость, принципиальность, стрессоустойчивость, строгость, справедливость, усидчивость, толерантность (терпимость), доброта, терпение (отметили у себя 65–74% опрошенных).

Третья группа (50–64% опрошенных) отметила у себя активность и энергичность, честность, грамотность, жесткость, моральную устойчивость, обучаемость, воспитанность, выносливость, доброжелательность, дружелюбие, жизнерадостность, работоспособность, скромность, уравновешенность, уверенность.



К четвертой группе относятся редко встречаемые качества: властность, спокойствие, отзывчивость, преданность, бескорыстие, уравновешенность, сообразительность, любознательность, смелость, креативность, жесткость, тактичность, честность. Также редко встречаются оптимистичность, открытость, педантичность, порядочность, рациональность, смелость, сочувствие, чувство юмора, увлеченность.

Данные качества, которые выделили сами сотрудники ФАС, носят в основном положительный характер. Однако М. В. Данилина и соавторы выявили, что люди, интересы которых должен представлять государственный служащий, обладают такими качествами, как раздражительность, неумение слушать других, давать оценку посетителям, ярко выраженная изменчивость настроения, конфликтность, стремление к самоутверждению и самореализации через ущемление интересов окружающих.

Е.С. Галеева представила уровни развития объективно-психологических проявления саморегуляции государственных служащих в учебно-профессиональной деятельности. В ходе эксперимента было выявлено, что по результатам экспертных оценок наибольший уровень развития в интеллектуально-волевом компоненте саморегуляции учебно-профессиональной деятельности занимают следующие показатели: познавательная активность, оригинальность мышления и самостоятельность; в коммуникативном – коммуникативная совместимость и поведенческая гибкость; в морально-нравственном – ответственность; в эмоционально-волевом – настойчивость и решительность [5].

И. А. Стальнова и А. Г. Стальнов изучали влияние особенностей личности государственных служащих на успешность профессионализации и пришли к выводу о том, что государственная служба несет высокую социальную нагрузку, характеризуется повышенной стрессогенностью, что предопределяет объективность психологических требований к личности служащих [6].

Слушатели ФАС отмечали: для того чтобы избежать синдрома эмоционального выгорания и профессиональных деформаций, необходимо уметь регулировать свое эмоциональное состояние с различными категориями клиентов. Сами слушатели дали следующую классификацию «сложных клиентов»: демонстрирующие правовую неграмотность, «кляузники и сутяжники», правдолюбцы, имеющие возрастные особенности. Поэтому особенно полезными были тренинги по развитию стрессоустойчивости и поведению в конфликтных ситуациях.

По мнению В. В. Новикова, Э. Л. Панеях, Л. И. Халиуллиной, в системе ФАС наблюдается большая текучка кадров и постоянный кадровый дефицит; в среднем сотрудник работает в ФАС не более трех лет. Часть сотрудников уходит через год-два вследствие низких зарплат, высоких нагрузок и требований, конфликтов с руководителями. Кроме того, сотрудникам с опытом работы в ФАС поступают выгодные предложения от государственных структур и бизнеса, заинтересованных в присутствии инсайдера. Авторы размышляют о мотивах, побуждающих работать в ФАС в течение длительного времени: стремительный карьерный рост, интерес к работе, постоянное развитие, различные бонусы. Вместе с тем В. В. Новиков с соавторами делают вывод, согласно которому «качество низовых кадров постепенно падает – на рядовых позициях остаются новички и слабые специалисты... с имеющимися массовыми задачами может справиться и не очень образованный и мотивированный сотрудник» [7, с. 45], и отмечает, что для ФАС характерно сотрудничество между работниками, отделами, территориальными управлениями, что проявляется во взаимопомощи, хороших отношениях, полезных контактах, общении по скайпу. Сами слушатели УМЦ считают, что корпоративное обучение способствует неформальному общению представителей различных территориальных органов.

Проведенный анализ результатов по методике стиля (стратегии) поведения в конфликтных ситуациях свидетельствует о том, что наиболее часто применяемый стиль у сотрудников ФАС – компромисс, «взаимная уступка», когда человек проявляет среднее внимание к интересам другого и к своим интересам. Возможно, из-за того, что компромисс может исчерпать конфликтную ситуацию, сотрудники ФАС часто прибегают к стратегии «компромисс» – 8,1 балла.

Средние значения по шкале «избегание конфликтов» составляют 7,3 балла. То есть сотрудники ФАС часто не признают существование конфликта, у них отсутствует стремление к кооперации, достижению собственных целей, либо они игнорируют проблему, не прилагают усилий для ее решения.

По стилю «приспособление» сотрудники ФАС имеют 4,0 балла. Специалисты уходят от конфликта, проявляя уступчивость, готовность поступиться своими интересами и целями, в приоритете – интересы другого человека, поддержание межличностных отношений.

Стратегия без учета интересов партнера, направленная на достижение собственных



интересов (соперничество, или конкуренция, доминирование), используется сотрудниками ФАС нечасто (4,0 балла из 10 возможных). Они стремятся к конкуренции, стараются добиться удовлетворения собственных интересов, часто в ущерб другому, чьи интересы не соблюдаются.

Эффективная стратегия поведения в конфликтных ситуациях, в которых учитывается мнение обеих сторон, сотрудничество используется часто (6,6 балла).

Следует отметить, что женщины чаще, по сравнению с мужчинами, используют стили конкуренции (соперничество) и компромисс, а мужчины чаще женщин прибегают к стратегиям «избегание» и «приспособление».

Таким образом, результатом исследования является возможность ответить не только на вопрос, каким набором качеств и свойств должен обладать сотрудник ФАС, но и на вопрос, как их сформировать и совершенствовать.

Основываясь на целях, ценностях и принципах, ФАС России стремится создавать благоприятные условия для развития профессиональных навыков, знаний своих сотрудников, их личностных качеств.

«Высокоэффективный (идеальный) сотрудник ФАС» наделен такими качествами, как честность, профессионализм, умение четко формировать мысль, стрессоустойчивость, толерантность, исполнительность, дисциплинированность, неподкупность, патриотизм, высокая нравственность, беспристрастность. Кроме того, он должен обладать государственным и конкурентноспособным мышлением, терпимостью к заявителям, порядочностью.

Сотрудники ФАС имеют выраженные волевые качества (целеустремленность, организованность, ответственность). По отношению к другим людям они проявляют себя как коммуникабельные, справедливые, принципиальные; по отношению к делу демонстрируют трудолюбие, исполнительность, дисциплинированность, пунктуальность, внимательность. Работники ФАС склонны к самообучению и саморазвитию, к взаимопомощи и взаимовыручке.

Необходимо разрабатывать новые образовательные стратегии непрерывного образования, отвечающие психологическим запросам со-

временности, адекватным сложному положению в ФАС. Они должны быть направлены на формирование толерантности, терпимости и индивидуального подхода к разным категориям заявителей, креативного (творческого) подхода в ситуациях неопределенности, критического мышления, умения четко формулировать и излагать мысли (когнитивная гибкость), а также на развитие навыков самоуправления и самоконтроля, уверенного и настойчивого (ассертивного) поведения, способности отстаивать свою профессиональную позицию в сложных ситуациях; мотивации к саморазвитию и самообучению; принятию решений в ситуации неопределенности. Все это будет способствовать формированию положительного имиджа сотрудника ФАС.

Список литературы

1. *Артемов И.* Наша цель – войти в десятку лучших антимонопольных ведомств мира // Конкуренция и рынок. 2014. № 3. С. 6–22.
2. О системе менеджмента качества в центральном аппарате ФАС России : приказ Федеральной антимонопольной службы от 6 сентября 2016 г. № 1259/16. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант».
3. *Данилина М. В., Подлиннова А., Силаев А.* Портрет государственного служащего : социальные и психологические аспекты // Гуманитарные научные исследования. 2015. № 1, ч. 2. URL: <http://human.snauka.ru/2015/01/8195> (дата обращения: 9.01.2019).
4. *Деркач А. А., Зыбкин В. Г.* Акмеология. СПб., 2003. 436 с.
5. *Галеева Е. С.* Подготовка государственных и муниципальных служащих : саморегуляция как механизм активизации деятельности // Молодой ученый. 2017. № 5. С. 389–392.
6. *Стальнова И. А., Стальнов А. Г.* Влияние особенностей личности государственных служащих на успешность профессионализации // Учен. записки Орловского гос. ун-та. Сер. Гуманитарные и социальные науки. 2014. № 1 (57). С. 353–355.
7. *Новиков В. В., Панях Э. Л., Халиуллина Л. И.* Влияние бюрократических систем оценки и отчетности подразделений Федеральной антимонопольной службы на характер и результаты ее работы. СПб., 2014. 56 с.

Образец для цитирования:

Рябова Т. В. Профессионально значимые характеристики личности государственных служащих // Изв. Саратов. ун-та. Нов. сер. Сер. Философия. Психология. Педагогика. 2019. Т. 19, вып. 2. С. 194–198. DOI: <https://doi.org/10.18500/1819-7671-2019-19-2-194-198>



Professionally Important Personal Characteristics of Government Employees

T. V. Ryabova

Tatyana V. Ryabova, <https://orcid.org/0000-0002-2199-2251>, Kazan State Medicine University, 49 Butlerova St., Kazan 420106, Russia, tatry@rambler.ru

The topicality of the problem under study is due to the fact that the processes of economic development and restructuring that takes place in modern society set new tasks in the field of upgrading the government employees' skills. The aim of the article is to identify the professionally important qualities of effective government employees of the Federal Antimonopoly Service. To solve this problem, the author used psychodiagnostic methods and techniques ensuring a comprehensive study of a government employee's personality. The article describes personal qualities of highly effective employees of the State Antimonopoly Service, with patriotism, high morality, impartiality, ability to cope with stress, tolerance being the major ones. The basic styles of the competitive behavior of the government employees were revealed. The article is of practical value for development of new educational strategies for continuous education of the government employees that meet current requirements.

Keywords: government employees, professionally important qualities, competitive behavior, psychodiagnostic techniques, continuous education, skills upgrading.

Reference

1. Artemev I. Our Goal is to Enter the Top Ten Antimonopoly Agencies in the World. *Konkurentsiya i rynek* [Competition and Market], 2014, no. 3, pp. 6–22 (in Russian).
2. O sisteme menedzhmenta kachestva v centralnom aparate FAS Rossii: prikaz Federalnoy antimonopolnoy sluzhby ot 6 sentyabrya 2016 g. № 1259/16 (About Quality Management System in the Central Office of FAS of Russia. Order of the Federal Antimonopoly Service of September 6, 2016, No. 1259/16). ATP “Garant” [Electronic resource] (in Russian).
3. Danilina M. V., Podlinnova A., Silaev A. Portret gosudarstvennogo sluzhashchego: socialnye i psihologicheskie aspekty (Portrait of a Government Worker: Social and Psychological Aspects). *Gumanitarnye nauchnye issledovaniya* (Humanitarian Scientific Research), 2015, no. 1, pt. 2. Available at: <http://human.snauka.ru/2015/01/8195> (accessed 9 January 2019) (in Russian).
4. Derkach A. A., Zazykin V. G. *Akmeologiya* [Acmeology]. St. Petersburg, 2003. 436 p. (in Russian).
5. Galeeva E. S. Training of Government and Municipal Workers: Self-Regulation as a Mechanism of Scaling up the Activities. *Molodoy uchenyy* [Young Scientist], 2017, no. 5, pp. 389–392 (in Russian).
6. Stalnova I. A., Stalnov A. G. The Influence of Personality Traits of Government Workers on the Success of Professionalization. *Sci. Notes of Orel State University. Ser. Humanities and Social Sciences*, 2014, no. 1 (57), pp. 353–355 (in Russian).
7. Novikov V. V., Paneyakh Eh. L., Khaliullina L. I. *Vliyaniye byurokraticheskikh sistem otsenki i otchetnosti podrazdeleniy Federalnoy antimonopolnoy sluzhby na kharakter i rezultaty yeye raboty* [Influence of Bureaucratic Systems of Evaluation and Reporting of the Federal Antimonopoly Service Subdivisions on the Nature and Results of its Work]. St. Petersburg, 2014. 56 p.

Cite this article as:

Ryabova T. V. Professionally Important Personal Characteristics of Government Employees. *Izv. Saratov Univ. (N. S.), Ser. Philosophy. Psychology. Pedagogy*, 2019, vol. 19, iss. 2, pp. 194–198. DOI: <https://doi.org/10.18500/1819-7671-2019-19-2-194-198>