

УДК 159.9

*А.Б. Ломян***ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КОМПОНЕНТ СИСТЕМЫ ПЕРЕПОДГОТОВКИ ГОССЛУЖАЩИХ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

В статье представлен психологический анализ системы переподготовки гражданских служащих. Программы переподготовки рассматриваются с психологической точки зрения, так как совершенствование системы поствузовского образования гражданских служащих – одно из важных требований современного общества. Анализ программ и содержания преподаваемых на этих курсах предметов до 2013 г. показал, что они предусматривали в основном совершенствование профессиональных знаний госслужащих, тогда как развитию психологических качеств госслужащих внимания уделялось меньше. Данная проблема, с точки зрения психологии многогранна, поскольку предоставление госслужащим публичных услуг предполагает овладение ими разными отраслями психологии.

Анализ программ переподготовки показал, что проводится она по программам, в которых увеличен психологический компонент и введены интерактивные методы преподавания. Однако носит оно по большей части информативный характер. Информативности же недостаточно для эффективной работы; важно, чтобы личность приобрела необходимые навыки через собственный опыт, чего можно достичь с помощью специальных тренингов.

Ключевые слова: государственный служащий, государственное управление, переподготовка, методы преподавания, психологический компонент.

В современном мире широкий спектр вопросов, касающихся стратегии, функций и механизмов государственного управления, имеет динамический характер и актуален в практическом и научном аспектах. Координация функций всех субъектов государственной и региональной рыночной экономики – это важнейшая проблема в системе публичного управления, и рассматривать ее необходимо всесторонне, анализируя с позиций междисциплинарного подхода. В научной литературе можно выделить различные подходы к анализу сущности государственного управления, где преобладают юридические, политологические, экономические категории и, более всего, психологические. С точки зрения психологии данная проблема тоже многогранна, так как предоставление публичных услуг предполагает рассмотрение множества вопросов с позиций психологии личности, а также социальной, организационной, управленческой и возрастной психологии. Так, в условиях постоянных общественных трансформаций пересматриваются требования к профессиональным и личностным качествам лиц, предоставляющих публичные услуги и занимающих различные позиции в структуре государственного управления. В научной литературе большое количество работ посвящено разным психологическим аспектам, а также проблемам профессиональной подготовки и повышения компетенций и специальных навыков [1-3; 7 и др.].

В процессе изучения нами проблемы влияния факторов качества жизни на эффективность профессиональной деятельности были рассмотрены результаты исследования, проведенного среди китайских госслужащих. Цель его заключалась в оценке показателей качества их жизни и определении факторов, которые могут быть связаны с качеством их здоровья. Авторы выявили зависимость качества здоровья от таких факторов, как курение, употребление алкоголя, привычка завтракать, продолжительность сна, физические упражнения, продолжительность рабочего времени, работа на компьютере и сидячий образ жизни. Обработка результатов опроса показала, что сложные проблемы, личный стресс, усталость тела после работы, отсутствие интереса к спорту, утомление и другие негативные воздействия понижают инициативу и уровень участия госслужащих в работе. Часто избыточное давление работы, межличностные отношения на службе и в семье вызывают у них физические и психические расстройства, серьезную психологическую усталость и другие подобные проблемы [6].

Внимание ученых, исследующих, в свою очередь, систему «New Public Management» переключилось от описательного отображения и априорной критики к анализу сюрпризов и парадоксов, связанных с новейшими реформами государственной службы в начале 2000-х гг. Некоторые стандартные аналитические методы позволили связать их с традициями непреднамеренных последствий социальных мер и культурных теорий. Авторы пришли к необходимости, исследуя особенности реформ нового государственного управления, анализировать *все возможные* парадоксальные эффекты, полагая, что такой подход позволит управленческой науке заранее предвидеть эффект реформ государст-

венного сектора [8. С. 267-282]. В одной из работ, опубликованной в журнале Оксфордского университета, отмечается, что современная научная литература по проблемам государственного управления и политики на данном этапе разобщена, а потому целесообразно взаимосвязанное рассмотрение данных проблем, что может повысить эффективность реализации политики в сфере общественного управления. Обоснована возможность взаимодополнения и взаимосвязи этих двух подходов к политике и управлению, что помогло бы досконально, понять и реализовать современные реформы в государственном секторе [9].

Некоторые исследователи утверждают, что существующая теория государственного управления не соответствует сегодняшним требованиям, поскольку сосредоточена вне организационных процессов, в то время как когда реальность предоставления государственных услуг – межорганизационная. Опираясь на теории управления, госслужба зачастую игнорирует реальность государственных услуг именно как «услуг». Авторы считают, что современное государственное управление должно опираться на теории оперативного обслуживания и предоставления услуг населению, что может внести позитивный вклад в теорию государственного управления в эпоху “нового государственного управления” [10].

Так, в исследовании французских психологов отмечается, что в современных условиях необходимо совершенствовать качество государственных услуг, предоставляемых общественным организациям, поскольку они сталкиваются с постоянным ограничением финансовых ресурсов и переменами в формах управления. Ограничения в государственном администрировании должны обусловлены формой обязательств, мотивацией государственных служащих и другими психологическими факторами прогностического характера [7. С. 84-98].

Таким образом, большинство проблем, связанных с реформами или совершенствованием системы государственного управления, сводятся к кадровыми вопросам или их подготовки.

В нашей стране, как и во многих других, нет специальных образовательных учреждений, которые бы предоставляли весь цикл и ступени подготовки специалистов для госслужбы. Государственными служащими становятся выпускники разных университетов по многим специальностям, проходя отбор по соответствующей тестовой системе и собеседование. В некоторых случаях подобная система отбора имеет определенную логику, например, связанную с профилем министерства или государственного управления (сельское хозяйство, спорт, транспорт и т.п.). Но не секрет, что таким специалистам на начальном этапе приходится изучать азы новых областей знания для полноценного исполнения своих полномочий. Кроме того, обучение и переподготовка государственных служащих важны с точки зрения совместимости личностных качеств и должностных обязанностей. Обобщая результаты ряда своих исследований в области готовности к деятельности, М.И. Дьяченко и Л.А. Кандыбович показали, что психологическая готовность – существенная предпосылка целенаправленной деятельности, ее регуляции, устойчивости и эффективности [2. С. 7]. На протяжении всей жизни становится важной роль обучения персонала в госслужбе. Дополнительное профессиональное образование сегодня рассматривается, как одно из перспективных направлений в образовательной деятельности. Реализация принципа «непрекращающиеся обучения» (“LLL” – *life-long learning principles*) – важный компонент, позволяющий интегрировать разные уровни и формы образования для обеспечения ее более гибкой траектории.

Сегодня профессиональное и психологическое обучение персонала или повышение квалификации госслужащих Республики Армения (РА) осуществляется на курсах переподготовки один раз в три года как традиционный метод передачи новых знаний и навыков, необходимых для поддержания служебной подготовленности и карьерного роста. Отметим, что в такой форме организации обучения преобладает информационный аспект, тогда как вопрос развития необходимых психологических качеств и личностного роста специалиста оставался открытым. Важность этой проблемы подтвердилось при опросе госслужащих, обучавшихся на курсах переподготовки прошлых циклов. Анализ программ переподготовки госслужащих 2008–2011 гг. показал, что они включали дисциплины экономического, социологического и управленческого плана, ориентированные на повышение профессиональных знаний, в то время как прикладной компонент, тем более – психологический, позволяющий повысить многие аспекты профессиональной компетентности, отсутствовали. Подчеркнем тот факт, что при таком подходе в “должностном паспорте” изначально содержались некоторые психологические качества и навыки; вопрос, где и как госслужащие могут их развивать или приобрести, оставался открытым.

В связи с этим одна из наиболее приемлемых форм обучения, развития и укрепления профессиональных знаний – это переподготовка специалистов как процесс, направленный на совершенствование профессиональных знаний и навыков с целью повышения эффективности выполнения служебных обязанностей (Закон РА “О государственной службе”, статья 5, часть 10 первого пункта). Вопросы, связанные с переподготовкой и аттестацией государственных служащих, определяются положениями статей 17 и 18 Закона о государственной службе Республики Армения.

Анализируя современный этап реформирования российской государственной системы, С.А. Зверева отмечает, что сегодня подготовка госслужащих осуществляется в следующих направлениях:

- обучение в системе высшего образования (первое высшее образование);
- повышение квалификации служащих в высших учебных заведениях;
- прохождение государственными и муниципальными служащими различных стажировок;
- переподготовка кадров;
- проведение специализированных тренингов, конференций, семинаров [4. С. 104-105].

В перечисленных формах повышения профессиональной подготовленности госслужащих наиболее важным представляется то, что их содержание соответствует узкой специализации сотрудников. Во-первых, имеются в виду профиль министерства и ведомства, занимаемая должность, муниципальный масштаб и статус (центральные госорганы, столица, область, район и т. п.); а во-вторых, важен перечень дисциплин, включенных в программу обучения (экономические и управленческие, психологические и педагогические, узко специальные предметы и др.). Отметим однако, что тренинговые или семинарские формы занятий зачастую игнорируются либо носят формальный характер, что противоречит основной цели формирования необходимых профессиональных навыков.

Государственные служащие Республики Армения, как и во многих странах, проходят обязательную переподготовку, предполагающую, кроме обязательной программы, при необходимости, повышение профессиональных знаний и деловых качеств. Ряд случаев изменения предусмотрен законодательством Республики Армения. Содержание основных программ включает в себя следующие разделы: конституцию РА, законодательство государственной службы и юрисдикцию гражданской службы, составляющие вместе 4/5 количества учебных часов [5. С. 127-148].

В последнее время в Республике Армения курсы переподготовки госслужащих организованы в Ереванском госуниверситете, Институте управления и экономики, в Академии государственного управления, в Армянском государственном экономическом университете и другие). Изучение программ и содержания преподаваемых предметов на этих курсах (до 2013 г.) показало, что преимущественно они предусматривали совершенствование профессиональных знаний служащих. Обобщение данных контент-анализа программ и опроса слушателей курсов с целью повышения эффективности процесса переподготовки госслужащих потребовало соответствующих изменений в программах (начали действовать с 2013 г.). Таким образом, переподготовка проводится теперь по пересмотренным программам, в которых увеличен психологический компонент и введены интерактивные методы преподавания. Комиссия по регулированию общественных услуг при отборе слушателей для переподготовки предусматривала для них право выбора того или иного курса, если ранее госслужащий прошел обязательный цикл.

Для гражданских служащих, занимающих высшие и главные должности, проводится программа «Личностный рост и развитие управленческих навыков», включающая в себя следующие темы: государственное управление и система гражданской службы, управленческие решения, управление персоналом, психология эффективного управления, лидерство и технологии формирования имиджа, дипломатия, искусство риторики, профессиональная и моральная этика публичного служащего. Кроме того, в программу включены следующие темы: этикет, коррупция и механизмы борьбы с ней, управление конфликтами и стрессами, управление изменениями и нововведениями, групповая работа, контроль в системе государственного управления, трудовая мотивация личности, социально-экономическая политика, разработка и проведение стратегических программ, ведение переговоров, оценка выполнения функций и управление этим процессом. Как видно, в списке предметов, включенных в программу, преобладают психологические циклы, что позволяет предположить, что они не только продиктованы современными требованиями управленческой науки, но и востребованы сотрудниками системы гражданской службы в современной Армении. Еще одна программа, предназначенная для гражданских служащих, занимающих высшие и главные должности, называется «Технологии эффективного управления». Она также содержит большое число психологических предме-

тов, таких как коммуникация и принятие решений в процессе управления, взаимоотношения руководитель-подчиненный, управление групповой работой и др. Психологический компонент содержит также программы для служащих системы управления финансами и связи с общественностью. Примечательно, что у работников системы гражданской службы Армении растет потребность в переподготовке по программе «Организационная психология», что говорит о важности этого аспекта в их профессиональной деятельности. Подчеркнем, что эти программы были разработаны по заказу Министерства территориального управления РА и под патронажем программы ООН в 2010 г. на основе экспертного исследования потребностей госслужащих.

Таким образом, совершенствование системы поствузовского образования гражданских служащих – это одно из важных требований современного общества. Системный подход позволяет современному специалисту решать профессиональные и психологические проблемы, непосредственно влияющие на плодотворность работы публичной службы и способствуют эффективному сотрудничеству государства и общества.

Анализ показал, что тенденция к пересмотру учебных программ для государственных служащих наблюдается и в других странах. По мнению некоторых исследователей, «готовность к деятельности – это состояние человека, имеющее три модальности: – общая долговременная готовность как осознанная устойчивая потребность в деятельности; – специальная долговременная готовность к определенным видам деятельности (в том числе и к саморазвитию) как результат обучения, воспитания и социальной зрелости личности; – кратковременная (ситуационная) готовность как результат подготовки и мобилизации и как условие успешного решения возникающей задачи» [1. С. 47].

Опыт внедрения разработанной программы, основанной на концептуальном подходе к управлению процессом публичных услуг, выявил необходимость изменений в самой идеологии переподготовки. И особое внимание к психологическому компоненту профессиональных знаний, служебных и управленческих навыков государственных служащих подтвердило своевременность пересмотра тематики и формы переподготовки. В результате более тесной связи переподготовки с должностными функциями государственного служащего возможна полноценная реализация должностных функций предоставления государственным услуг. Параллельно возникает необходимость исследования психологических качеств государственных служащих, что даст дополнительные сведения при составлении более эффективных программ для их подготовки и переподготовки. Учитывая, что госслужащие работают в особом режиме и постоянное дополнительное обучение для них практически невозможно, мы считаем, что необходимые психологические качества они смогут приобрести и развить в течение переподготовки. Но важным фактором остается сам подход к составлению программ переподготовки.

Таким образом, мы разработали несколько программ переподготовки, в большей степени направленных на повышение психологической устойчивости. В них входят такие психологические дисциплины, как управление стрессом, психология управления, психология конфликтных ситуаций, психология мотивации трудовой деятельности, коммуникативные навыки, психология межличностных отношений и др. Считаем важным не столько содержание программ переподготовки, сколько метод преподавания психологических дисциплин. Информативность недостаточна для эффективной работы. Важно, чтобы личность приобрела психологические навыки через личный опыт, что возможно реализовать с помощью тренингов в преподавании.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности: учеб. пособие для вузов. М.: ПЕР СЭ, 2001 511 с.
2. Деркач А.А., Селезнева Е.В., Михайлов О.В. Готовность к деятельности как акмеологический феномен. М.: Изд-во РАГС, 2008. 96 с.
3. Дружилов С.А. Психология профессионализма человека: Распространение категорий и концепций инженерной психологии на предметную область психологии профессиональной деятельности. Новокузнецк: Изд-во СибГИУ, 2002. 294 с.
4. Зверева С.А. Проблемы подготовки государственных и муниципальных служащих на современном этапе реформ // Современный этап реформирования российской системы государственной власти и местного самоуправления: науч. материалы Междунар. конф. Екатеринбург: Урал. акад. гос. службы, 2006.
5. Ордян Э., Ордян Г. Концептуальная проблема совершенствования служебных способностей публичных служащих // Проблемы развития и управления экономики: сб. науч. тр. Ереван: Ор-Дар. 2012. С. 127-148 (на арм. яз.)

6. Xu J., Chen Q.J., Zou L., Feng L., Lu Y., Wei Q., Zhang J. Lifestyle and health-related quality of life: A cross-sectional study among civil servants in China // BMC Public Health, 2012. P. 330-308.
7. Castaing S. The Effects of Psychological Contract Fulfillment and Public Service Motivation on Organizational Commitment in the French Civil Service // Public Policy and Administration. Spring 2006. Vol. 21. N 1. P. 84-98.
8. Hood Ch., Peters G. The Middle Aging of New Public Management: Into the Age of Paradox? // Journal of Public Administration Research and Theory. 2004. Vol. 14 (3). P. 267-282.
9. Peters B.G. Policy Instruments and Public Management: Bridging the Gaps // Journal of Public Administration Research and Theory. 2000, 10 (1). P. 35-47.
10. Osborne S.P., Radnor Z., Nasi G. A. New Theory for Public Service Management? Toward a Public Service-Dominant Approach // The American Review of Public Administration. March, 2013. Vol. 43. P. 135-158.

Поступила в редакцию 17.11.15

A.B. Lokyan

THE PSYCHOLOGICAL COMPONENT OF THE PUBLIC SERVANT RETRAINING SYSTEM FOR EFFECTIVE PROFESSIONAL ACTIVITY

The article presents the psychological analysis of the retraining system of public servants. The analysis of retraining programs is made from psychological viewpoint, since one of the important requirements of modern society is the enhancement of the postgraduate education system of public servants. The analysis of the programs and the content of educational subjects of these courses up to 2013 showed that they included mainly the improvement of professional knowledge of public servants. The development of psychological qualities of public servants remained out of the focus. From psychological viewpoint this issue has multifaceted character, as providing public services implies that public servants should master different fields of psychology.

The analysis of retraining programs showed that nowadays the retraining is conducted by revised programs. These programs include an extended psychological component and impose interactive methods of teaching. However, the retraining process generally has informative character. Informativeness is insufficient for efficient work: it is important that a person acquires mentioned skills through the personal experience, which can be implemented via special trainings.

Keywords: public servant, public administration, retraining, teaching methods, psychological component.

Локян Арсен Багдасарович,
кандидат медицинских наук, доцент психологии,
ректор
Академия государственного управления
Республики Армения
0028, Республика Армения, г. Ереван, ул. Киевян 8
E-mail: alokyan@paara.am

Lokyan A.B.,
Candidate of Medicine, Associate Professor
of Psychology, Rector
Public Administration Academy
of the Republic of Armenia
Kievyan st., 8, Yerevan, Republic of Armenia, 0028
E-mail: alokyan@paara.am