Содержание

Введение

. Общие вопросы управленческого консультирования в государственных учреждениях

. Практика управленческого консультирования на примере Управления МЧС по Санкт-Петербургу и Ленинградской области

Заключение

Список использованной литературы

# Введение

Актуальность темы исследования. Развитие демократических правовых институтов нашего общества связано с поиском эффективных способов управления, создания команд профессионалов, формирования специалистов нового поколения. Необходимость развития профессионализма специалистов в области государственного управления вызвана ростом требований населения как к качеству работы госслужбы в целом, так и к реализации информационных, коммуникативных функций при обслуживании разных категорий населения в органах управления - в частности. Для современной России характерен поиск теоретической и методологической основ реформирования многих сфер жизнедеятельности. Отсутствие методологии и теории, раскрывающих особенности процесса управления развитием карьеры государственных служащих, делает реформирование государственной службы недостаточно эффективным. Отчасти это связано с тем, что становление и развитие управления карьерным ростом и карьерным развитием в России, как, впрочем, и за рубежом, происходит в очень противоречивой форме.

Цель исследования: выявление психологических оснований для управленческого консультирования государственных служащих.

Исследовательские задачи:

 сравнение управленческих ориентаций работников двух групп: сферы государственного управления и бизнес-организаций;

 выявление различия в профилях управленческих ориентаций исследуемых групп;

 анализ особенностей управленческого продвижения в двух исследуемых группах;

 постановка содержательных задач управленческого консультирования на государственной службе.

# 1. Общие вопросы управленческого консультирования в государственных учреждениях

Сегодня перед служащими ставятся разноплановые задачи, связанные с повышением эффективности оказания услуг населению. Все это требует формирования у специалистов профессиональных компетенций, которые в самом общем виде можно определить как характеристики личности, позволяющие выполнять человеку свои обязанности в соответствии с требованиями деятельности и должности. Знание о профессиональных компетенциях специалистов является важным ресурсом деятельности по организации оценки, обучения и развития персонала. Содержательно компетенции прописываются в отношении к сформированным у специалиста качествам, таким как знания, умения, навыки, личностные особенности. Отметим, что должностные обязанности отражают, как правило, знания и умения специалистов. Конечно, гораздо сложнее определить личностные и прочие характеристики компетенций.

В отношении государственной службы уже есть попытки зафиксировать определенные профессиональные задачи и соответствующие качества специалистов. Например, в ходе реализации программы обучения государственных и государственных служащих специалистами, которые проводили оценку персонала, среди компетенций, необходимых для реализации задач современной государственной службы, были выделены такие, как направленность на результат, способность к работе в команде, стрессоустойчивость, лидерство и некоторые другие. Все они связаны с особыми условиями работы специалистов, наличием многочисленных внешних и внутренних факторов, которые могут повлиять на результативность (отвлекающие действия), развитие конфликтов в организации, с эмоциональным «выгоранием» работников и т.д. Поэтому при оценке персонала, формировании программ их развития учитываются выделенные выше компетенции.

Отметим, что компетентностный подход нашел широкое применение в организации обучения как метод моделирования результатов для последующей оценки качества этого процесса (Шадриков, 2004).

Поиск путей развития компетентности приводит к созданию условий для управленческого продвижения тех специалистов, которые являются носителями необходимых качеств, мотивов и установок. В этом смысле выделение перспективных специалистов и обеспечение условий для их профессионально-личностного развития становится возможным с помощью специалистов-психологов.

Консультирование специалистов из сферы государственного и государственного управления - это один из способов улучшения функционирования службы в целом. Оно стимулирует интерес к теоретическому осмыслению механизмов консультирования специалистов, пониманию, через что может быть осуществлено развитие компетентности служащих, например исследование управленческих ориентаций и ценностей, которые необходимо учитывать при подборе специалистов на государственную службу, их адаптации и обучении.

Имидж служащего, его умение регулировать, контролировать и моделировать собственную жизнедеятельность и профессиональное поведение оказывают большое влияние на формирование доверия не только к нему как субъекту деятельности, но и к государственным и государственным структурам в целом. Особенно это важно в условиях, когда деятельность служащих находится под пристальным вниманием общества, часто достаточно недоброжелательным.

Исследование проблемы деятельности специалистов государственного и государственного управления, особенностей их профессионального становления и управленческого роста является актуальным в современных условиях. Особенно это важно для повышения эффективности работы с кадрами в организациях, оказания индивидуальной помощи управленцам в выработке оптимальной траектории саморазвития, построения системы обучения персонала (черепанов, Иванов, 2007). В то же время управленческое консультирование в области государственного и государственного управления пока слабо проработано в психологии. Поэтому в нашей статье рассматриваются вопросы, связанные с профессиональным развитием, управлением карьерой и управленческим консультированием государственных и государственных служащих.

Управленческое консультирование может рассматриваться как процесс взаимодействия консультанта и клиента, направленный на оказание помощи клиенту в его профессиональном развитии, построении карьеры. Поэтому работа консультанта может проводиться в соответствии с различными конкретными задачами, например: снятие неопределенности и нерешительности в выборе карьеры, повышение эффективности деятельности, преодоление стрессов, помощь в адаптации, усвоении профессиональных и иных жизненных ролей (например, ролей родителя, друга, гражданина) и т.д.

Одной из основных современных проблем, связанных с профессиональным развитием специалистов государственных служб, мы бы отметили управленческую запутанность, затрудняющую формирование четкой профессиональной идентичности. В государственную службу приходят работники из разных экономических сфер, с различным профессиональным опытом и образованием, чаще всего не имеющие специальной подготовки в сфере управления в государственной или государственной службе. У многих из них не сформированы соответствующие управленческие ориентации и профессиональные установки. Поэтому управление карьерой, связанное с развитием уровня профессионализма специалистов, является одним из способов решения задач профессионализации государственных служащих.

Оптимально спланированная и выстроенная траектория профессионального развития и должностного роста позволяет сотруднику более четко определить свое место в организации, стимулирует его максимально полно и всесторонне раскрыть собственный профессиональный и личностный потенциал (Долгорукова, 2006; Молл, 2003). В этом случае достигается более полное соответствие целей и удовлетворение потребностей, как организации, так и самого работника. Если в государственной службе есть отлаженная система планирования и развития карьеры, то она не только обеспечивает достижение организационных целей, но одновременно поддерживает профессиональную устойчивость сотрудников, способствует формированию деловой оптимальной атмосферы (Анисимов, Деркач, 1995). Это косвенно влияет на результативность работы службы, усиливает качество обслуживания населения.

Управление карьерой государственных и государственных служащих представляет собой многоаспектный вопрос. При изучении данной проблематики необходимо учитывать динамический аспект - в процессе профессиональной деятельности происходит индивидуально осознанная последовательность изменений во взглядах, позиции и поведении, связанных с опытом работы и длительностью (Иванцевич, Лобанов, 1993).

Другой важный аспект управления карьерой - профессиональное становление личности. Поэтому большую роль для развития управленческого консультирования играют подходы, при которых рассматриваются различные аспекты деятельности специалистов. В отечественной психологии профессионализация рассматривается в контексте более широкого процесса - социализации личности, в частности как процесс вхождения индивида в профессиональную среду и усвоение им опыта, овладение стандартами и ценностями данного профессионального сообщества, вызревающими внутри требований более широкой социальной среды (Зеер, 2004, Сотникова, 2011). Профессионализация чиновников происходит под влиянием ранее существовавшего профессионального опыта и в условиях достаточно жестких стандартов, определенных государством, возможность индивида влиять на которые достаточно ограничена. Успешность деятельности чиновника связана с его способностями организации общения с различными людьми, независимо от их пола, возраста и других качеств (чудайкин, 2005). Также большое значение в этом имеют ценностные и управленческие ориентации личности, психологически обусловливающие стремление человека к продвижению по управленческой лестнице.

В самом широком смысле слова управленческие ориентации представляют собой определенный тип социальных установок личности по отношению к карьере, работе, миру профессий, а также комплекс представлений о себе и своем месте в профессиональной среде. Само понятие управленческих ориентаций связано с именем Э. Шейна, автора концепции «якорей карьеры» (Сareer anchors). По его мнению, выбор карьеры определяют управленческие ориентации - «управленческие якоря», т.е. представления сотрудника о себе, его ключевые ценности, мотивы, навыки. Личностные ценности влияют на желание к выполнению работы, а также способность получать от нее удовольствие.

Э.Шейн выделяет следующие управленческие ориентации:

профессиональная компетентность, понимаемая как стремление достичь успеха и определенного статуса в выбранной сфере профессиональной

деятельности, признания мастерства среди коллег;

управленческая ориентация на достижения в менеджменте связана с возможностью лидерства в деятельности, ответственности, управлении;

управленческая ориентация на автономию и независимость является установкой на самостоятельную работу без подчиненности и внешних рамок;

ориентация на стабильность работы связана с потребностью в безопасности, защите, с социальными гарантиями, стабильным положением организации и с минимальными рисками увольнения;

ориентация на стабильность места жительства реализуется в избегании переездов, командировок;

управленческая ориентация типа «служение», когда для личности ценностью выступает приносить пользу людям, обществу, очень важно видеть конкретные плоды своей работы, даже если они и не выражены в материальном эквиваленте;

управленческая ориентация «вызов», когда для личности успех означает преодоление препятствий, решение проблем или выигрыш. Вызовом может стать более трудная работа или конкуренция и межличностные отношения. человек ориентирован на решение заведомо сложных задач, преодоление препятствий ради победы в конкурентной борьбе;

интеграция стилей жизни как управленческая ориентация ассоциируется с общим стилем жизни, уравновешивая потребности человека, семьи и карьеры, когда организационные отношения предполагают уважение к личным и семейным проблемам;

управленческая ориентация «предпринимательство» связана с созданием новых структур, организаций, товаров или услуг при условии работы на «себя». Цель карьеры - создать что-то новое, организовать свое дело, воплотить в жизнь собственную идею.

Эти показатели необходимо учитывать для построения эффективной системы управления карьерой специалистов, в том числе и государственных служащих.

Кроме того, на наш взгляд, полезной для изучения управленческих ориентаций является модель личностного становления профессионала А.Р. Фонарева, основанная на изучении жизненного пути, которая позволяет уточнить понимание управленческих ориентаций, связывая их с установками. Автор выделяет три модуса человеческого бытия: обладание, социальные достижения и служение (Фонарев, 2004). Применяя эту модель к деятельности государственного служащего, мы определяем, что модус служения для этих специалистов характеризуется особым отношением к другим людям, наличием позитивных чувств к ним, желания их понять. Это позволяет специалисту выйти за пределы своих актуальных, наличных возможностей.

Уже указано выше, что профессиональными компетенциями служащих являются их способности к самоконтролю, самообладанию, умению работать в команде и т.д., которые позволяют им находиться в рамках служения и реализации соответствующих целей. И это особенно важно для карьеры государственных служащих, поскольку именно они непосредственно взаимодействуют с клиентами государственных служб и во многом именно от них зависит отношение населения к органам государственного управления, поскольку в большинстве своем они напрямую работают с населением, оказывая услуги.

психологический управленческий консультирование государственный

# 2. Практика управленческого консультирования на примере Управления МЧС по Санкт-Петербургу и Ленинградской области

Приняв в качестве рабочей гипотезы следующее: управленческие ориентации служащих характеризуются показателями стабильности и отличаются от управленческих ориентаций работников бизнес-организаций, - было проведено небольшое исследование среди работников из сферы государственного управления (на примере Управления МЧС по Санкт-Петербургу и Ленинградской области - 70 человек) и бизнес-организаций, оказывающих услуги населению (представители кадровых и юридических агентств - 40 человек).

В исследовании были выявлены профили управленческих ориентаций служащих и представителей бизнес-организаций (рисунок 1).





Рис. 1. Управленческие ориентации представителей сфер государственного управления (на примере МЧС) и бизнеса

Ряд 1 - государственное управление, ряд 2 - бизнес 1 - профессиональная компетентность, 2 - менеджмент, 3 - автономия и независимость, 4 - стабильность работы, 5 - стабильность места жительства, 6 - служение, 7 - вызов, 8 - интеграция стилей, 9 - предпринимательство.

В рамках применяемой методики можно выделить ценностное основание управленческих ориентаций. В обеих группах были выделены ценности, связанные с профессией и построением карьеры, на основании которых можно судить о том, что движет работником при выборе сферы деятельности и места работы.

Сравнение результатов выявило различия в ценностных ориентациях двух групп опрошенных. Для государственных служащих приоритетными являются такие ценности, как: на первом месте - стабильность места работы, на втором - служение, на третьем - интеграция стилей жизни, на четвертом - автономия. Работники же бизнес-организаций в качестве основных ценностей выделили, соответственно распределяя по местам: профессиональную компетентность, интеграцию стилей жизни, автономию, менеджмент, предпринимательство. Специалисты государственной службы ориентированы на безопасность, предсказуемость рабочей ситуации. Они готовы долго работать в одной организации, на одном месте, развивая собственные профессиональные навыки, отдавая способности выбранному делу. В связи с этим для них важны надежность рабочего места и гарантии, которое оно дает. Понимая важность стабильности, работник государственной службы готов и сам к длительной работе на одном месте. Наименее значимые управленческие ценности у государственных служащих следующие: профессиональная компетентность, менеджмент, вызов, предпринимательство.

Представители бизнес-организаций ориентированы на развитие профессиональной карьеры, достижение успеха и оценку со стороны других людей в любой организации, а не только в той, в которой непосредственно работают. Иными словами, они не привязаны к организации и готовы сменить в рамках профессии свое рабочее место. Наименее значимые ценности: стабильность места работы, служение, вызов.

Специфичность построения карьеры государственного служащего заключается в том, что многое в деятельности служащих регламентировано федеральными законами - подбор и прием на государственную службу, аттестация, нахождение в кадровом резерве и т.д. Вместе с тем содержание деятельности государственной службы имеет социальную направленность, поскольку состоит в реализации услуг государства по отношению к населению и каждому человеку поселения или города. Карьера специалиста в бизнес-организации строится на существующей там кадровой стратегии и реализуется через специальные мероприятия, связанные с управлением профессионального или должностного продвижения специалиста внутри компании. Кроме того, как показали результаты интервью, достигнутый управленческий уровень переносится в другую компанию, где управленческое развитие продолжается. Ожидания со стороны потребителей услуги государственных служащих и социальная направленность работы предполагают усовершенствование системы отбора и обучения специалистов. От государственных служащих ожидается более выраженная клиентоориентированность и готовность к общению с различными категориями населения. Точность подбора специалистов на государственную службу способствует соединению потребностей организации и работников. Служащие, имеющие желание работать с людьми, должны быть готовы помогать им, принимать решения и брать за них ответственность. Кроме того, им необходимо обладать развитыми коммуникативными навыками. Поэтому обучение государственных служащих должно обязательно включать в себя формирование разнообразных способов общения и взаимодействия с людьми.

От работников, претендующих на успешную профессиональную карьеру, требуется прежде всего, обладание не конкретным ограниченным набором навыков, а владение своего рода метаумениями, к важнейшим из которых относятся: способность адаптироваться к часто меняющимся условиям организационной сферы и эффективное самообучение (психологические способности).

Учитывая полученные нами данные, отметим, что задачами управленческого консультирования является приобретение служащими навыков менеджмента, а точнее умения ставить и добиваться целей, исходя из запросов посетителей (клиентов государственной службы). Выявленное сочетание управленческих ориентаций явно нуждается в усилении навыков управлять своим состоянием. Управленческое консультирование может развить профессионализм служащего за счет обучения саморегулированию и устранения реакций тревоги.

# Заключение

В управленческом консультировании государственных и государственных служащих может быть применен акмеологический подход, который позволяет выделить специфические способности государственных служащих к преобразовательной деятельности: самосознанию, самопознанию, саморегулированию.

В соответствии с этим управленческий консультант может организовать самонаблюдение служащего, научить его видеть собственные способности к общению и социальным контактам и скорректировать их под задачи современных коммуникаций и потребности клиента (посетителя конкретной службы государственного образования). Все это позволяет помочь служащим выстроить траектории или модели профессиональной карьеры, которые являются своеобразным «образом-целью» управленческого развития и продвижения. Они мобилизуют внутренние ресурсы личности, организуют социальное взаимодействие, выступают фактором контроля управленческого движения.

Таким образом, управленческое консультирование является важным ресурсом профессионального развития личности государственных и государственных служащих. Для повышения эффективности консультационной деятельности необходимо изучать факторы, влияющие на построение карьеры. Учитывая, что эти факторы носят не только личностный, психологический, но и ситуационный характер, необходимо последовательно изучать появление новых социально-политических и экономических условий, возникающих в обществе, и их отражение в самосознании служащих. Без этого невозможно помочь специалистам сформировать осознанный адекватный выбор направления профессионального развития и на этой основе - эффективный вариант построения профессиональной карьеры.

# Список использованной литературы

1. Долгорукова О.А. Построение карьеры. СПб.: Питер, 2010.

. Иванцевич Дж.М., Лобанов А.А. Человеческие ресурсы управления. М.: Дело, 2013.

. Молл Е.Г. Управление карьерой менеджера. СПб., 2013.

. Почебут Л.Г., Чикер В.А. Организационная социальная психология: учебное пособие. СПб.: Изд-во Речь, 2012.

. Сотникова С.И. Управление карьерой. М., 2011.

. Черепанов В.В., Иванов В.П. Основы государственной и кадровой политики. М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2010.