

Секция «Организационная психология и психология менеджмента»

Личностные детерминанты стресса и копинга у муниципальных служащих

Иванова Оксана Михайловна

Студент (магистр)

Костромской государственной университет имени Н.А. Некрасова, Кострома, Россия

E-mail: oksneverova@yandex.ru

Современное состояние системы муниципального управления диктует необходимость изучения муниципальных служащих как представителей особой социальной группы, составляющей по данным Росстата около 30% от общего количества чиновников в России.

Научная актуальность исследования обусловлена тем, что проблема стресса и копинга в сфере муниципальной деятельности практически не изучена. На сегодняшний день она затрагивается в работах, делающих акцент на исследовании психического здоровья и экстремальных ситуаций в деятельности «муниципала» [3]. Исследования в области изучения копинга государственных служащих как более широкого класса чиновников, также немногочисленны. Эмоциональному выгоранию и копингу госслужащих посвящены публикации Березовской Р.А. Видановой Ю.И., Гордеевой М.А., Литвиновой Н.А., Деркача А.А. В настоящее время можно говорить об отсутствии комплексных исследований в области особенностей эмоционального выгорания у госслужащих.

Социальная актуальность изучения личностных факторов и их влияния на эмоциональное состояние «муниципалов» связана со спецификой их деятельности. Как наиболее близкая к народу власть, они выступают в роли некоего буфера для снятия социальной напряженности населения, что требует значительного адаптационного ресурса личности.

Диспозиционный фактор копинга как единство индивидуально-психологических и личностных черт, задает человеку выбор стратегий и стиля поведения в трудной жизненной ситуации [4]. Важно определить, какие личностные черты, в первую очередь, обеспечивают эффективное социальное взаимодействие «муниципалов» с посетителями, выступая при этом факторами, влияющими на уровень стресса-копинга на рабочем месте.

Мы предполагаем, что продуктивность способов совладания «муниципалов» зависит от таких личностных качеств, ориентированных на социальное взаимодействие, как эмпатия и выраженный социальный интерес.

Местная власть с 2008г. получила полномочия во многих вопросах, находившихся ранее в компетенции районных центров. Трудностью в данной ситуации стало несоответствие возложенных обязанностей ресурсам муниципалитетов. Кроме того, решение некоторых задач не входит в сферу полномочий местной власти, а это часто трактуется жителями как нежелание работать. Андреева Г.М. и другие социальные психологи отмечают в качестве причины увеличения недоверия к власти общую нестабильность общества, воспринимаемую населением как абсолютную неопределенность ситуации [1]. При этом законодательство обязывает служащего проявлять корректность в обращении с гражданами и не допускать конфликтных ситуаций.

Чиновник представляет собой социального менеджера, деятельность которого связана с защитой общественных интересов в целом и человека как отдельной личности. Эмпатия как сопереживание, способность принимать чужую точку зрения, может быть рассмотрена и важной личностной чертой, и копинг-ресурсом, позволяющими более четко оценить проблему другого человека и выработать больше вариантов ее решения.

В профессиограмме госслужащего выделяются такие профессионально важные качества личности, как ответственность за социальные последствия принимаемого решения и

за судьбы других людей, способность к контактам с людьми, учет их интересов [2]. Способность интересоваться другими людьми и принимать в них участие определяется Адлером А. как социальный интерес [5].

Нами проведено пилотажное исследование стрессогенных факторов на рабочем месте у «муниципалов» со стажем работы от 5-ти лет (Богородское Московской обл.). Выяснились причины, вызывающие неудовлетворение муниципальной службой как своей работой, а также ее позитивные стороны.

Более половины опрошенных служащих отметили в качестве основных причин негативное отношение населения к местной власти (85%), невежливость посетителей (55%) и конфликтные ситуации, связанные с приемом населения (50%).

В качестве привлекательных черт муниципальной службы респонденты чаще других выбирали гарантию постоянной работы и стабильной занятости (65%), желание принести пользу обществу (55%) и стремление полнее реализовать свои профессиональные способности (55%).

В интервью респондентам задавались следующие вопросы: Какие человеческие качества помогают Вам в работе? Какие мешают? Чего недостает? Что вызывает наибольший стресс на рабочем месте?

В качестве ведущего стрессора респонденты отмечали боязнь собственной некомпетентности, субъективно недостаточную скорость в решении профессиональных задач, боязнь не справиться с текущей нагрузкой и подвести посетителя. Как подчеркнуло большинство опрошенных, ситуация трудности решения профессиональной задачи переживается глубоко и длительно. Эти высказывания подтверждают наличие стрессогенных переживаний у выборки, а также могут интерпретироваться как имеющие отношение к категории самооэффективности и других параметров самоотношения.

Вторым основным стрессором, по мнению опрошенных, является их высокая эмоциональная включенность в проблемы посетителя. Многие респонденты говорили о важности интуитивного нахождения «оптимального уровня эмпатии», позволяющего конструктивно решать проблемы, избегая профессионального выгорания. Было отмечено, что «излишнее» сочувствие не содействует эффективности решения проблемы и «надолго выбивает из рабочего ритма».

Таким образом, по итогам пилотажного исследования (анкетирование и анализ стенограммы интервью) мы предполагаем, что наиболее значимыми факторами, оказывающими заметное влияние на эмоциональное состояние «муниципала» и выбор им соответствующего копинга, являются личностные факторы, ориентированные на социальное взаимодействие, а именно, такие как эмпатия и социальный интерес. Восприятие себя как эффективного профессионала, способного результативно решать проблемы населения, также оказывает значительное влияние на продуктивное эмоциональное состояние муниципального служащего.

Источники и литература

- 1) Андреева Г.М. Психология социального познания: учеб. пособие для студентов вузов / Г.М. Андреева. 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Аспект Пресс, 2005. С. 269.
- 2) Деркач А.А. Профессиограмма государственного служащего / А.А. Деркач, А.К. Маркова. – М.: Изд-во РАГС, 1999.
- 3) Казаков Ю.Н. Акмеологический подход методов повышения устойчивости психиче-

ского здоровья муниципальных служащих к экстремальным ситуациям // Муниципальная служба: правовые вопросы. 2008, №3.

- 4) Крюкова Т.Л. Психология совладающего поведения в разные периоды жизни: монография / Т.Л. Крюкова. – Кострома: КГУ им. Н.А. Некрасова, 2010. С. 62.
- 5) Adler A. What life should mean to you // Ed. by A. Porter. – London: George Allen & Unwin Ltd., 1932.