

УДК: 347.9 (075.8)

*Половникова Е.Е.,
Студент
Российской Академии народного хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации
Россия, Екатеринбург*

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОСТОЯНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО (МУНИЦИПАЛЬНОГО) СЛУЖАЩЕГО, ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

Аннотация: в статье рассмотрены влияния эмоционально-психологического состояния государственных (муниципальных) служащих при проведении личного приема граждан. Приведены примеры характерных психологических проблем. А также даны рекомендации по решению этих проблем.

Polovnikova E. E., student of Russian Presidential Academy of The National Economy and Public Administration (RANEPA), Yekaterinbourg, Russia. There is reviewed influence emotional psychological state of state employee during personal welcome in this article. Examples of psychological typical problems were referred. There are recommendation for solving problems.

Ключевые слова: личный прием – personal welcome, психологические проблемы – psychological problems, эмоциональное выгорание - burnout, государственный служащий –state employee.

Гражданин имеет право направить обращение или лично обратиться в органы государственного или местного самоуправления, либо официальному лицу в форме письменного или электронного документа (в виде предложения, заявления или жалобы).

Организация личного приема граждан в органах государственного и местного самоуправления, происходит на основании Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Психологическое состояние государственного (муниципального) служащего (далее – государственного служащего), при проведении личного приема граждан в органах государственной власти оказывает существенное влияние на качество проведения приема.

Авторы монографии «Психологическое и профессиональное благополучие государственных служащих» провели исследование, одной из целей которого было определение уровня удовлетворенности и психологического благополучия государственного служащего [1].

Для сбора статистического материала был проведен опрос 150 человек, каким на их взгляд должен быть государственный служащий, после обработки статистических данных получены следующие основные отрицательные показатели: использование государственным служащим высказываний, устанавливающих абсолютную или сравнительную оценку, авторитарный стиль общения, раздражительность, а также равнодушие и агрессивность.

В связи с вышесказанным, представляет интерес интервью «Парламентской газете» Председателя Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации Володина В.В., в котором он отметил, что необходима поправка к закону о госслужбе или уточнение требований к претендентам, на должности государственных служащих. Если претендент на должность государственного служащего ранее исполнял должность на госслужбе и по-хамски вел себя с людьми, это должно быть ограничением для него на занятие таких должностей [2].

Также авторами монографии было проведено психофизическое анкетирование, с целью выяснить личностные и профессиональные особенности государственных служащих исполнительных органов власти Республики Калмыкия, Астраханской и Волгоградской областей.

Анкетирование показало, что у государственных служащих имело место значительное отрицательное эмоционально-психологическое состояние (уныние, тревожность, равнодушие). Положительные состояния преобладают в настроениях государственных служащих, состояние уверенности находится на высоком уровне. Присутствие отрицательных эмоциональных состояний можно объяснить неудовлетворенностью некоторого числа государственных служащих, значительным влиянием не объективного отношения руководства к их служебному положению.

Необходимо также обратить внимание на такое психологическое событие как «выгорание» в профессиональной деятельности. Данный термин впервые был озвучен американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергером. Психиатр описал «выгорание», как ухудшение психического и физического самочувствия у сотрудников, продолжительное время общающиеся с клиентами в эмоционально-психологической напряженной обстановке при выполнении профессиональных обязанностей [3].

В настоящее время Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) синдром эмоционального выгорания официально признан болезнью. ВОЗ понимает под «выгоранием» как результат хронического стресса на рабочем месте, который не был успешно преодолен. Он характеризуется: чувством истощения энергии или истощения; повышенной умственной дистанцией от своей работы или чувствами негативизма или цинизма, связанными с работой; сниженной профессиональной эффективностью. Выгорание применяется только к явлениям в профессиональном контексте и не может быть использовано в других областях жизни. [4].

Основные факторы стресса — это имеющие свободное толкование обязанности, давление со стороны руководства и отсутствие коллег, на которых можно было бы положиться. Противоречия между начальниками и подчиненными хорошо просматриваются, на примере, в отношении к сверхурочной работе. Обе стороны не возражают, когда выполнение должностных обязанностей занимает больше положенных по трудовому

законодательству часов в неделю. Но разногласия возникают в вопросах оплаты дополнительного труда по нормам Трудового Кодекса.

Государственные служащие попадают в одну из передовых групп риска развития синдрома эмоционального выгорания. Явные признаки выгорания диагностированы у 25% обследованных работников [3].

Синдром эмоционального выгорания характеризуется: эмоциональным истощением, убеждением в том, что не качественное исполнение должностных обязанностей не допустимо, незначительной самооценкой состояния здоровья, субъективной оценкой непомерности исполняемых служебных обязанностей, отсутствие удовлетворенности трудом и сомнений о качестве исполнения должностных обязанностей.

Эмоционально-психологическое состояние оказывает значительное влияние на решения государственного служащего и на содержание его деятельности.

Для решения психологических проблем государственных служащих занимающихся работой с обращениями граждан, мы предлагаем провести следующие комплекс мероприятий:

- перед общением с посетителями необходимо провести самонастройку, которая включает в себя: создание положительного настроения на общение, желание понимать и слушать собеседника. Также для получения позитивного контакта при личном приеме руководитель, должен подготовиться к общению. Подготовка состоит из следующих этапов: определение целей общения; уяснение содержания и смысла разговора; разработка форм и способов реализации цели; разработку плана ведения общения; определение реперных точек; прогнозирование ведения разговора, порядок убеждающего, эмоционального воздействия и прочее;
- для создания эффективного общения, которое представляет собой не примитивную трансляцию информации, а создания высокоэффективного диалога. Эффективным общением будет в том случае, если будет организован не только грамотный монолог, но и проявлена способность слышать и

понимать собеседника. Желательно создать микроклимат взаимного доверия и чувства симпатии к себе, поддержанием заинтересованности собеседником цели разговора; способностью направить собеседника к продуктивному решению вопроса;

- в системе обучения и повышения квалификации государственных служащих в профильных вузах в рамках специальных образовательных программы необходимо ввести практические занятия по проведению деловых переговоров;

- организовать в органах власти систему тренингов с участием психологов, направленных на развитие стрессоустойчивости, по поднятию самооценки и уровня контроля над жизненными ситуациями, развитию коммуникационных навыков и способов борьбы со стрессом;

- необходимо психологам проводить работу в виде групповых занятий, для преодоления выгорания у государственных служащих для уменьшения нарушения баланса между личностными резервами и профессиональными требованиями, стимулирования личностных ресурсов и оздоровления эмоционального фона.

Руководителям и кадровым подразделениям органов власти рекомендуется проводить мероприятия по адаптации персонала, повышению мотивации и привлекательности работы в органах власти.

При успешной реализации комплекса мероприятий по укреплению эмоционально-психологического состояния государственного служащего начнется проявляться заинтересованность к работе с обращениями граждан. Работа, которая выполняется без психологических напряжений, позволяет снизить переутомление и усталость в ходе ее выполнения. И как следствие повысит качество работы с обращениями, что в свою очередь укрепит доверие населения к органам власти.

Литература:

1. Бояркин М.Ю. и др. Психологическое и профессиональное благополучие государственных служащих: монография [электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=25559274> (дата обращения: 10.02.2020).
2. Электронное периодическое издание «Парламентская газета» [электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <https://www.pnp.ru/politics/vyacheslav-volodin-chelovek-rabotayushhiy-v-sisteme-gosvlasti-dolzhen-sluzhit-lyudyam.html> (дата обращения: 10.02.2020).
3. Агапова Е. В. Клинико-психологические характеристики профессионального выгорания у государственных служащих // Вестник Волгоградского государственного медицинского университета. – 2013. № 2. – С. 56-60 [электронный ресурс] URL: <https://www.volgmed.ru/uploads/journals/articles/1404458745-vestnik-2013-2-1789.pdf> (дата обращения: 10.02.2020).
4. ICD-11 (Mortality and Morbidity Statistics) [электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <http://id.who.int/icd/entity/129180281> (дата обращения: 10.02.2020).