Д.М. Зиновьева,
А.В. Юнда,
О.А. Долгополова

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ДЕТЕРМИНАНТЫ СУБЪЕКТИВНОГО БЛАГОПОЛУЧИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

ЗИНОВЬЕВА Дина Муратовна – кандидат психологических наук, доцент, заведующий кафедрой психологии ФГОУВПО «Волгоградская академия государственной службы» (e-mail: dinazin@vags.ru);

ЮНДА Анастасия Васильевна – кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии ФГОУ ВПО «Волгоградская академия государственной службы» (e-mail: a.yunda@yandex.ru);

ДОЛГОПОЛОВА Ольга Александровна – кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии ФГОУ ВПО «Волгоградская академия государственной службы» (e-mail: dolgopolova34@mail.ru)

Аннотация: *Рассматриваются факторы, влияющие на субъективное благополучие государственных и муниципальных служащих; приводятся данные результатов исследования косвенных параметров субъективного благополучия; анализируются особенности психологической оценки государственных служащих.*

Ключевые слова*: субъективное благополучие государственных и муниципальных служащих, компоненты и косвенные параметры субъективного благополучия, мотивационная сфера, профессиональные важные качества государственных и муниципальных служащих, диагностические методики, требования к оценке личностных и профессиональных качеств госслужащих*

Ситуативные и долгосрочные переживания благополучия человеком связаны с результатами его социализации, которая определяет ориентиры для квалификации благополучия по многим направлениям. Субъективное благополучие взрослого напрямую связано с субъективной и объективной успешностью личности в системе «субъект-среда»[1], с профессиональной самореализацией, так как профессиональная сфера, в которой происходит

[1] См.: *Куликов, Л.В.* Детерминанты удовлетворенности жизнью / Общество и политика. – СПб., 2000. – С. 476 – 510.

становление и реализация личности, играет существенную роль в системе отношений и переживаний.

В литературе благополучие описывается через позитивные аспекты функционирования личности, субъективное ощущение счастья, удовлетворенность жизнью, эмоциональный комфорт (М. Аргайл, Н.К. Бахарева, А.Е. Созонтов), возможность реализации базовых потребностей (А. Маслоу, В. Франкл, Э. Фромм, К. Хорни, Р.А. Эммонс), чувство осмысленности существования (К. Рифф; П.П. Фесенко), самопринятие, компетентность в отношении с окружающей средой (Дж. Бьюдженталь, Э. Динер, В. Франкл, А.В. Воронина).

Нередко понятие благополучия соотносится с рядом близких, но не тождественных понятий, таких, как «психологическое благополучие», «психическое здоровье», «эмоциональный комфорт», «высокое качество жизни», «внутренняя картина здоровья», «зрелая личность». Их значимость и их анализ с социологической точки зрения проводит в своих работах Г.В. Лысенко[1].

Рассматриваются следующие компоненты субъективного благополучия: 1) мотивационные: достижения, признание, качество жизнедеятельности; 2) содержательные: содержание жизни и деятельности, взаимоотношения с другими; 3) гигиенические: условия жизни и деятельности, экология; 4) когнитивные: знания о мире, о себе, жизни и деятельности, их соотнесение и оценка; 5) эмоциональные: локус между валентностями отношения к себе, миру, жизни и деятельности, отражение внешней оценки.

В результате процессов перестройки, происходящих в России, существенно меняются сложившиеся в обществе особенности взаимоотношений власти и населения. Существуют проблемы, связанные с противоречиями требований организационной культуры органов власти к сотрудникам и объективными требованиями к служащим. Это противоречие выражено в несоответствии личностных профилей большинства служащих требованиям профессии, в специфике приема на работу и кадровых перестановок персонала.

В систему государственной службы чаще успешно интегрируются внешне детерминированные личности, характеризуемые по отношению к вышестоящим лицам склонностью к конформному поведению. По отношению к населению проявляют агрессивное поведение, для них характерно объектное отношение, ориентированное на «обладание», а не на «созидание», а значимыми являются внешние показатели успешности (статус, власть).

Для проверки этого предположения авторы изучили мотивационную сферу госслужащих, их профессиональные компетенции и косвенные характеристики уровня благополучия.

---

[1] См.: *Лысенко, Г.В.* Информационная политика как инструмент повышения качества жизни населения: региональный аспект. – Социология власти. – 2010. – № 6. – С. 37.

Исследование проводилось с помощью пакета диагностических психологических методик[1]. В оценочных процедурах принимали участие 350 государственных служащих Республики Калмыкия; Волгоградской и Астраханской областей.

Исследование проводилось по направлениям, выявившим:

1.Результаты исследования мотивационной сферы государственных и муниципальных служащих.

Статистический анализ данных психодиагностических методик свидетельствуют, что лишь четвертая часть респондентов имеет внутреннюю мотивацию, остальные 75% – внешнюю.

Внутренне мотивированным отношениям свойственна ориентация на факторы окружающей среды, которые оптимально стимулируют свойственное побуждение и обеспечивают информационную обратную связь. Люди этой ориентации ищут и решают задачи новыми (для себя) способами и несут ответственность за их решение.

Госслужащие, имеющие внешнюю мотивацию, обладают манипулятивной личностной (60%) и безличной ориентацией (40%). Человек с манипулятивной ориентацией управляем с помощью таких методов, как поощрение наградой за выполнение заданий в сжатые сроки, выполнение директивы других, а не принятие своих собственных решений. Это приводит к блокированию активности и самореализации личности, низкому уровню удовлетворенности потребностей. Безличная ориентация характерна для человека, который полагает, что достижение желательных результатов работы – это результат случая или удачи, он не зависит ни от индивида, ни от поощрения или наказания.

---

[1] В исследовании принимали участие сотрудники кафедры психологии ФГОУ ВПО «ВАГС» В.В. Крутова, М.Ю. Бояркин Е.В. Панкратова.

Пакет социологических методик включает: Методику изучения детерминации поведения (*Assessment of motivation, Deci E., Ryan R.*); Шкалу причинных ориентаций (*The general causality orientations scale (GCOS*), *Deci & Ryan*); Методику В.Э.Мильмана «Диагностика мотивационной структуры личности»; Индивидуально типологический опросник; Л.Н. Собчик; Калифорнийский личностный опросник CPI (Х. Гаух); Фрайбургский личностный опросник (FPI); Методику изучения самооценки Дембо-Рубинштейн; Методику изучения ценностных ориентаций Ш. Шварца; Организационный тест А.Огнева для оценки навыков планирования и проектирования деятельности, навыков работы с документами, анализа информации; Структурированное наблюдение в ходе групповых дискуссий, деловых и ролевых игр для оценки лидерских способностей, особенностей межличностного и группового взаимодействия); Анкету для выявления особенностей поведения в конфликтных ситуациях; Методику Дж. Роттера для определения локуса контроля; Методику «Уровень соотношения ценности и доступности в различных жизненных сферах» Е.Б. Фанталовой; Опросник «Психическое выгорание» Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой; Методику оценки уровня личностной тревожности Ч.Д. Спилбергера, Ю.Л. Ханина; Методику измерения уровня тревожности Дж. Тейлора, адаптированную Т.А. Немчиным; Методику изучения удовлетворенности трудом Т.Л. Бадоева.

Можно сделать вывод, что условия профессиональной деятельности госслужащего задают ориентацию на внешние факторы и формируют внешнюю мотивацию, человек лишается личностных ресурсов влияния, т. е. организационные условия деятельности деструктивно влияют на профессиональную самореализацию и соответственно на уровень субъективного благополучия.

2. Результаты исследования профессиональных компетенций государственных и муниципальных служащих.

В современной России слабо разработаны функциональные содержательные требования к лицам, занимающим управленческие должности. В реальной работе госслужащих можно выделить элементы управления (подготовку, принятие, реализацию решений), элементы организаторской деятельности (распределение функций, полномочий, ответственности), элементы специальной профессиональной деятельности (компетентность, инициативность, творчество, наличие специальных знаний), а также элементы общественно-значимой, имеющей особую социальную миссию, деятельности.

Сопоставление результатов психодиагностического исследования, включающего оценку эффективности деятельности, анализ квалификационных и должностных требований по каждому сотруднику в одной из районных администраций г. Волгограда показало, что только у 15% служащих уровень компетенций соответствует требованиям должности. У 55% сотрудников, в том числе у руководителей, он ниже требуемого, эффективность деятельности квалифицируется как низкая или очень низкая.

С помощью организационного теста Огнева исследователи проблемы благополучии государственных служащих изучали значимые для их деятельности способность планирования и проектирования своей деятельности, системность и динамичность мышления. Установлено, что особенности мышления, необходимые для работы с документами, у большинства респондентов развиты на недостаточном уровне: системность мышления отмечается на уровнях низком и ниже среднего у 70% сотрудников (у руководителей – 40%), динамичность мышления – у 50% (у руководителей – 25%). У 85% сотрудников имеются существенные трудности с планированием деятельности (у руководителей – 40%).

По результатам CPI, у 52 – 90% госслужащих, в том числе у руководителей, проявляются следующие черты, негативно влияющие на выполнение профессиональных задач: импульсивность, непоследовательность в действиях, неприспособленность к переменам, некомфортность в ситуации неопределенности; потребность во внешнем контроле; предпочтение конкретных, а не абстрактных проблем; низкая ответственность. Только у трех процентов респондентов выявлен высокий уровень ответственности, 11% активно и постоянно используют свои интеллектуальные ресурсы

в деятельности, 11% сотрудников высоко адаптированы, у 72% преобладает экстернальный локус контроля.

У большинства государственных служащих преобладает низкий и средний уровни самопринятия (40,8% и 38,3% соответственно), что свидетельствует о склонности к конвенциальным формам поведения, неуверенности в социальной среде и сомнении в собственных возможностях, склонности к дистрессу. У половины выборки диагностируется чувство изолированности и отчужденности от других. У 70% отмечается неудовлетворенность собой или той социальной поддержкой, которую получают, у них могут быть нерешенные проблемы и конфликты, они не оптимистичны. У 35% выявлены высокий уровень тревожности, низкая самооценка и склонность к депрессии. Если соотносить полученные данные со шкалами опросника CPI, показывающими отношение к другим людям, то для трети выборки характерны подозрительность, недоверчивость, склонность осуждать других и нежелание их понять, избегание лидерской ответственности. У более чем 50% выражены конформность, низкий и очень низкий уровень толерантности.

Особо отметим проблему толерантности. Госслужащие должны быть ориентированы не только на процесс службы, но и на субъектов, с которыми выстраиваются профессиональные отношения. Социально-психологическая компетентность, в которой толерантность является одной из важнейших характеристик, – это основа успешной профессиональной деятельности государственного служащего.

Толерантность как интегральное личностное качество проявляется в терпимом отношении к другим, к их индивидуально-психологическим особенностям и моделям поведения, в способности к конструктивному диалогу. Она включает три основных компонента: когнитивный, эмоционально-отношенческий и поведенческо-регулятивный. Исследование когнитивного компонента показало, что у 38% испытуемых уровень его развития низкий. Большинство госслужащих высоко оценивают степень сформированности собственной толерантности, видя причину всех проблем в самих клиентах. Результаты же психологической диагностики, как правило, свидетельствуют об обратном.

Что касается эмоционально-отношенческого компонента толерантности, то он характеризуется такими свойствами, как самооценка, самопринятие, эмоциональная устойчивость, эмпатия, психологическая направленность. При повышении уровня развития данных показателей повышается толерантность. Для 52% исследуемых госслужащих характерен низкий уровень развития эмпатии, им не хватает внимания к желаниям, чувствам и нуждам других. Низкий уровень по шкале «психологическая направленность» характерен для 50% испытуемых, что свидетельствует об отсутствии стремления окружающих.

Одним из показателей поведенческо-регулятивного компонента толерантности является поведенческая гибкость. У 64% респондентов выявлен низкий уровень ее развития, что свидетельствует о ригидности, стремлении решать задачи по имеющимся шаблонам. Наиболее распространенной стратегией поведения госслужащих является стратегия «доминирования» (47%), проявляющаяся в использовании манипуляций.

Таким образом, можно сделать вывод, что уровень развития толерантности у государственных служащих является низким.

Изучение самооценки по методике Дембо-Рубинштейн показало, что у 54% испытуемых она завышена. Это провоцирует постановку целей выше реальных возможностей, снижение субъективной вероятности неуспеха, минимизацию усилий для достижения цели, расхолаживающее действие успехов и сильное эмоциональное переживание неудач. Потребность в сохранении уровня самооценки приводит к защитному игнорированию неудач, объяснению их внешними причинами. Резко завышенная самооценка может создать на определенном этапе деятельности зону постоянных неудач, снижение профессиональной мотивации, неполную реализацию возможностей человека.

3. Результаты исследования косвенных параметров субъективного благополучия государственных и муниципальных служащих.

В деятельности государственных и муниципальных служащих можно отметить амбивалентные тенденции: противоречие между саморазвитием и самосохранением в профессии; между результатами и процессами труда; несовпадение предметных, социальных и индивидуальных норм и критериев труда; неквалифицированное использование способов профессиональной деятельности и др.

По методике FPI, у 45% испытуемых выявлен средний уровень по показателю «уравновешенность», у 28% респондентов – низкий, что свидетельствует о слабой защищенности от воздействия стрессогенных факторов. Показатель «эмоциональной устойчивости» у госслужащих находится на низком и среднем уровнях (38% и 32% соответственно), при этом низкий уровень свидетельствует о склонности к аффективному (агрессивному) реагированию.

Косвенными показателями субъективного благополучия являются также удовлетворенность трудом, уровень личностной тревожности, уровень интернальности. Удовлетворенность трудом у 87,5% служащих находится на низком уровне, уровень тревожности – на высоком и очень высоким (80% испытуемых).

Формирующиеся либо сформированные компоненты «выгорания» имеют 62,3% служащих. По всем трем шкалам опросника у 18,2% респондентов были выявлены высокие показатели «выгорания» (эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция личных достижений). По первой

шкале высокие показатели выявлены у 31,2%, по второй – у 41,6%, и по третьей – у 40,3% испытуемых.

Симптомы «выгорания» выражены как среди молодых служащих (20-29 лет – 45,5%), так и среди старших по возрасту (40-49 лет– 25,8%; 50-58 лет – 11,8%), при этом чем старше специалист, тем в меньшей степени подвергаются редукции его личностные достижения ($p<0,05$).

Изучение ценностных ориентаций при помощи методики Е.Б.Фанталовой в качестве детерминант субъективного благополучия показало, что наиболее значимыми и наименее доступными для всей выборки госслужащих являются: 1) здоровье (1-е место по значимости, 10-е по доступности); 2) счастливая семейная жизнь (2-е и 12-е соответственно); 3) материально обеспеченная жизнь (3-е и 9-е); 4) любовь (4-е и 11-е). Наименее значимыми и наиболее доступными являются: 1) творчество (12-е место по значимости, 3-е по доступности); 2) красота природы и искусства (11-е и 1-е); 3) активная, деятельная жизнь (10-е и 4-е); 4) познание (8-е и 2-е).

Иначе говоря, выявлено значительное рассогласование между доступными и значимыми ценностями, что приводит к возникновению неудовлетворенности качеством жизни, снижает субъективное благополучие личности.

Таким образом, психологическое и профессиональное благополучие большинства государственных служащих находится на невысоком уровне, зафиксирована значимая его зависимость от структуры личностной мотивационной сферы.

Анализ результатов опроса населения выявил следующее: государственные служащие в профессиональном взаимодействии часто проявляют к собеседнику равнодушие (40%), агрессивность (40%), раздражительность (64%), монологичность (35%), директивный стиль общения (55%), оценочные высказывания (70%), внешнеобвинительные реакции (30%), категоричность в высказываниях (24%), выражение недоверия (30%), несоответствие запросу ответным реакциям (55%), шаблонность поведения (25%), что не соответствует ожиданиям потребителей услуг работников администрации.

Наиболее частыми причинами конфликтов называются: отсутствие четкого распределения обязанностей (67%), некомпетентность сотрудников и недобросовестное выполнение обязанностей (49%), отсутствие культуры делового общения (42%). На то, что рабочие конфликты разрешаются редко или не разрешаются совсем, указывают 21% опрошенных.

Командная ориентация, равно как и толерантность к членам профессиональной группы, оценивается как низкая 80%. Структурированное наблюдение показало, что многие сотрудники предпочитают пассивную или агрессивную позицию во взаимодействии с коллегами, используют оценочные высказывания в адрес личности другого, категоричны в утверждениях, им недостает знаний, умений и навыков для эффективного группового

и межличностного общения. Спектр методов конструктивного влияния на других очень узкий, что также свидетельствует о недостаточности управленческих знаний, умений и навыков, что, во-первых, может стать причиной некачественного выполнения обязанностей, а во-вторых, приводит к высокому внутреннему напряжению служащих.

Выраженными лидерскими способностями обладает только четверть сотрудников, из них половина – руководители. На низком уровне и уровне ниже среднего качества эмоционального лидера развиты у 55 % респондентов (из них 20 % – руководители), качества организатора групповой работы – у 5 % (из них 25% – руководители). Это означает, что приемы управления группой и подчиненными, применяемые руководителями среднего и высшего звена, часто неэффективны и не адекватны ситуациям.

Полученные результаты свидетельствуют о недостаточном соответствии компетенций большинства госслужащих требованиям деятельности, о проблемах оценки как на этапе подбора, так и в ходе регулярных аттестаций сотрудников, рассогласовании имеющихся профессиональных стремлений, мотивов, ценностей, индивидуальных возможностей человека и требований, заданных объективными условиями.

Анализ литературы и практики проведения аттестации (как основной формы применения психологической оценки) в районных администрациях г. Волгограда и Администрации Волгоградской области позволил выделить следующие особенности, снижающие эффективность оценки служащих:

Формальное проведение процедур и некорректное использование результатов психологической оценки.

Опрос государственных и муниципальных служащих г. Волгограда перед проведением аттестации показал, что основными ожиданиями от ее проведения являются: увольнение работников (55,3% опрошенных), проведение внутренней политики руководства, не совпадающей с интересами работников (42,7%).

37,9% испытуемых считают, что их профессиональные качества и возможности не оцениваются и не востребуются руководством, 24,3% – что руководство возлагает на них функции тех работников, которые хуже с ними справляются. 20,3% респондентов указывают на отсутствие критериев передвижения и поощрения персонала. Для 22,3% значимым негативным фактором является то, что оплата труда не зависит от реального вклада работника.

Неадекватные методы оценки, субъективизм оценок.

49% опрошенных указывают на недостаточное использование современных кадровых технологий для оценки, отсутствие разработанной под конкретные условия деятельности и конкретные должностные процедуры оценки и аттестации, и, как следствие, нерегламентированность и субъективизм оценок. В нашем исследовании выявлено, что субъективность

оценок в значительной степени зависит от личности непосредственного руководителя и его отношения к сотруднику.

Отсутствие адекватной модели оценки личностных и профессиональных качеств госслужащих, нечеткость критериев оценки.

Оценка нередко строится на основе разрозненных признаков, не описывающих целостную модель личностных и профессиональных качеств успешных госслужащих, профессиограмма и психограмма не используются как основа оценки.

Все перечисленное приводит к тому, что в процессе аттестации занижаются или завышаются оценки, даются необоснованные рекомендации присвоения квалификационных разрядов, процедура оценки зачастую неинформативна и нерезультативна, не соответствует потребности органов управления в улучшении их качественного состава. И для самих сотрудников такая оценка не дает полноценной обратной связи, т.е. не дает возможности корректировать свои профессиональные цели и задачи.

Согласно выводам проведенного исследования государственные служащие не могут быть отнесены к категории успешно развивающихся и профессионально самореализующихся групп. Наряду с формальным внешним благополучием, диагностируется реальное профессиональное и психологическое неблагополучие, проявляемое в глубинных внутренних конфликтах, эмоциональном выгорании, тревожности, низком самоприятии, неудовлетворенности трудом и др.

Нуждаются в разработке средства психологической работы с госслужащими, ориентированные на повышение их субъективного благополучия, профессиональной адаптированности и успешности.

Представляется актуальной разработка социально-психологических оснований соответствия работника занимаемой должности. Учет индивидуальных и социальных свойств каждой личности позволит наиболее рационально подбирать кадры, добиваться максимальной трудовой отдачи работника, обеспечит психологическое и соматическое здоровье сотрудника.

Список литературы

Куликов, Л.В. Детерминанты удовлетворенностью жизнь / Общество и политика. – СПб., 2000.

Лысенко, Г.В. Информационная политика как инструмент повышения качества жизни населения: региональный аспект // Социология власти. – 2010. – № 6.

Маркова, А.К. Психология профессионализма. – М., 1996.

Шамионов, Р.М. Психология субъективного благополучия личности. – Саратов: Изд-во Саратовского университета, 2004.

© Зиновьева Д.М., Юнда А.В., Долгополова О.А., 2010