

Типы трудных ситуаций в профессиональной деятельности руководителей – государственных служащих

Types of difficult situations in managers' professional activity – government officials

Овчинникова Марина Борисовна¹

Auchynnikava Maryna

1. Магистр психологических наук, аспирант кафедры психологии, старший преподаватель кафедры психологии Могилевского государственного университета имени А.А. Кулешова

Master of Psychological sciences, PhD student of the Department of psychology, senior lecturer of the Department of psychology of Mogilev State A. Kuleshov University

e-mail: ovchinnicov@tut.by

Аннотация

В статье представлены результаты исследования ситуаций, которые субъективно воспринимаются руководителями среднего звена, работающими в системе государственной службы, как трудные. Эмпирическим путем были выделены три типа трудных ситуаций, встречающихся в профессиональной деятельности руководителей. Выявлены наиболее распространенные трудные ситуации, характерные для деятельности руководителей – государственных служащих.

Ключевые слова: профессиональный стресс руководителей, трудные ситуации, типы трудных ситуаций.

Abstract

This article presents the results of the research of situations subjectively perceived as difficult by middle managers working in the public administration. Three types of difficult situations occurring in managers' professional activity have empirically identified. The most common difficult situations, typical for the managers' activity - government officials have been identified.

Keywords: manager's occupational stress, difficult situations, types of difficult situations.

Поступила в редакцию/Received: 20.02.2017

Web: <http://elibrary.miu.by/journals/item.tot/issue.49/article.7.html>

Введение

В современной психологии проблема профессионального стресса и его преодоления широко обсуждается в контексте психологического анализа и оптимизации управленческой деятельности. Это обусловлено запросами современной практики, интересом со стороны профессионального сообщества к вопросам сохранения здоровья руководящих кадров, профилактики негативных последствий стресса на работе.

Результаты анализа современных научных исследований позволяют констатировать тот факт, что наблюдается рост научного интереса к проблеме ситуационных факторов возникновения стресса в управленческой деятельности (Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова, 2005; К.И. Корнев, 2008; А.Б. Леонова, А.А. Качина 2006; О.Д. Привалова, 2004; С.М. Шингаев, 2014; Ю.В. Щербатых, 2012; Beehr, 2000; V.J. Bentz, 1990, и др.). В работах белорусских ученых данная проблематика представлена немногочисленными исследованиями: стресс-факторы управленческой деятельности (В.М. Козубовский, 2006; С.С. Гончарова, А.А. Трус, 2009; М.А. Пономарева, 2012, и др.); проблемные ситуации в деятельности руководителей (Н.А. Дубинко, 2009; О.В. Агейко, 2015).

В контексте изучения данной проблемы особую значимость приобретает анализ трудных ситуаций профессиональной деятельности руководителей, рассматриваемых в рамках понятия «трудная жизненная ситуация». В отличие от «ситуаций жизнедеятельности», трудные профессиональные ситуации охватывают только часть жизненного пути, связанного с профессиональной деятельностью [1, с. 123].

Вместе с тем существует ограниченное количество работ, в рамках которых рассматриваются ситуационные детерминанты возникновения стресса в деятельности руководителей, работающих в системе

государственной службы Республики Беларусь. Исследование трудных ситуаций, возникающих в деятельности руководителей – государственных служащих, позволит более дифференцированно подходить к выбору путей профилактики и коррекции стресса в управленческой деятельности.

Основная часть

Под трудной жизненной ситуацией в нашем исследовании мы понимаем ситуацию, предъявляющую человеку специфические внешние и внутренние требования, которые оцениваются им как подвергающие его испытанию или превышающие его внутренние ресурсы [2]. В психологической науке отсутствует общепринятая классификация трудных жизненных ситуаций. В качестве оснований для классификации ученые используют параметры среды (М. Тышкова), интенсивность события (К. Муздыбаев), уровень сложности (В.М. Крук), характер «барьеров» и фрустрирующих мотивов (Ф.Е. Василюк), тип отношений, в которых возникла ситуация, и уровень ее трудности (А.И. Шипилов), взаимодействие личностно-средовых факторов (А.А. Бодалев и С.В. Духновский) и др.

При рассмотрении понятия «жизненная ситуация» ученые выделяют объективные и субъективные характеристики ситуации. К объективным характеристикам относят пространственные и временные параметры среды, действующих лиц и осуществляемую ими деятельность (Л.Ф. Бурлачук, С.В. Ковалев, Е.Ю. Коржова, А.В. Филиппов). К субъективным – особенности оценки и интерпретации ситуации субъектом, его отношение к происходящим событиям (К. Левин, А.Н. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, В.А. Петровский, Н.В. Гришина, Е.Ю. Коржова, Е.В. Битюцкая, А.И. Шипилов, Н.Б. Парфенова).

Целью исследования было изучение трудных профессиональных ситуаций, встречающихся в деятельности руководителей – государственных служащих. Выборку исследования составили 150 руководителей среднего звена, осуществляющих управленческую деятельность в системе государственной службы. Из них 60 руководителей – мужчины, 90 – женщины, все в возрасте от 26 до 60 лет, имеющие управленческий стаж от 2 до 30 лет. Средний возраст респондентов составляет 41 год, средний стаж работы в должности руководителя – 9,5 лет.

Методы исследования: авторская анкета, разработанная нами с целью изучения типичных трудных ситуаций в деятельности руководителей; методика Е.В. Битюцкой «Когнитивное оценивание ТЖС», позволяющая изучить ситуационные характеристики ТЖС, а также оценку ситуации по ряду факторов. Структура методики включает в себя две части. В первой испытуемому предлагалось коротко описать

актуальную ситуацию профессиональной деятельности, которую он воспринимает как трудную. Во второй части испытуемому необходимо было соотнести данную ситуацию с перечнем утверждений и оценить степень своего согласия по семибалльной шкале [3]. Статистическая обработка и анализ первичных данных проводились с помощью программы PASW Statistics 18.0.

В данном исследовании мы придерживаемся позиции ученых, которые рассматривают ситуацию как результат взаимодействия личности и среды; в ходе данного взаимодействия свойства личности и особенности ситуации взаимно преломляются (Л.И. Анцыферова, Н. Кантор, К. Левин, Д. Магнуссон, У. Томас, Т. Шибутани и др.). Возникновение субъективной трудности в ситуации определяется не столько воздействием среды, сколько отношением человека к данному воздействию. Таким образом, в возникновении трудностей ведущую роль мы отводим субъективным факторам: категоризации и интерпретации событий, личностному смыслу и отношению к происходящему.

В концепции В.Н. Мясищева понятие взаимодействия, в том числе и личностно-средового, связывается с категорией отношений. В.Н. Мясищев выделяет три основные категории отношений: явления природы или мир вещей; люди и общественные явления; сам субъект-личность [4, с. 208]. Данные категории отношений личности и среды были определены нами в качестве основания для классификации трудных ситуаций, встречающихся в профессиональной деятельности руководителей среднего звена.

Результаты теоретического анализа были дополнены данными эмпирического исследования. Проанализировано 120 ситуаций, описанных руководителями-госслужащими. Это позволило нам выявить ряд трудностей, возникающих в системе профессиональных отношений руководителя: **в отношениях с профессиональной средой, в межличностных отношениях, в отношении к самому себе.** Следовательно, трудные ситуации профессиональной деятельности руководителей среднего звена мы разделили на три группы: ситуации взаимодействия с профессиональной средой (Я – профессиональная среда), ситуации межличностного взаимодействия (Я – другой), ситуации внутриличностного плана (Я – сам).

Для исследования частоты встречаемости трудных ситуаций в практической деятельности руководителей нами был произведен количественный анализ данных анкетирования респондентов (N=150).

Тип трудных ситуаций «Я – профессиональная среда». Данная группа представлена широким спектром трудных профессиональных ситуаций, преимущественно детерминированных объективными факторами: специфика и содержание управленческого

труда; характер задач, решаемых структурным подразделением и организацией; условия осуществления деятельности.

В проведенном исследовании респонденты выделили следующие типичные ситуации: проверки со стороны контролирующих органов и вышестоящих организаций; выполнение большого объема работы в условиях дефицита времени; принятие решений в условиях неопределенности, отсутствия необходимой информации; сложность и разнообразие профессиональных задач; аварийные ситуации (аварии, поломки оборудования, выход из строя компьютерной техники и утрата значимой информации); кадровые проблемы (увольнения, нехватка кадров, оптимизация кадрового состава); сдача отчетной документации; внедрение инноваций; хозяйственно-бытовые проблемы организации.

В результате проведенного анализа данных анкетирования оказалось, что наиболее распространенными в деятельности руководителей – государственных служащих являются ситуации, связанные с выполнением большого объема работы в условиях дефицита времени (80 %) и принятием решений в условиях неопределенности, отсутствия необходимой информации (54 %).

Качественный анализ эмпирических данных подтверждает тот факт, что напряженный характер управленческой деятельности в системе государственной службы во многом обусловлен наличием информационных перегрузок, требующих значительных интеллектуальных и эмоциональных усилий. В свою очередь, жесткие временные характеристики работы госслужащих выступают в качестве самостоятельных стрессогенных факторов и являются источником негативных переживаний и психоэмоционального напряжения руководителей. В качестве примера приведем комментарий руководителя:

С.А., мужчина, 42 года, стаж управления – 14 лет. «Ненормируемый характер работы, невозможно заранее спланировать рабочее время; продолжительность рабочей недели, включая выходные дни, составляет 60-69 часов, и как следствие – состояние постоянного нервного и физического утомления».

Стрессогенность управленческого труда в системе государственной службы во многом детерминирована многоаспектностью и разноплановостью профессиональных задач, персональной ответственностью руководителя за принимаемые решения и совершаемые действия. Так, около 42 % руководителей отметили, что эмоциональную напряженность в профессиональной деятельности вызывают проверки контролирующих органов, 41 % респондентов – ситуации, связанные со сложностью и разнообразием профессиональных задач. В качестве примера приведем комментарий руководителя:

И.И., женщина, 54 года, стаж управленческой деятельности – 22 года. «Количество документации, которую необходимо подготовить и проанализировать, непропорционально моим физическим возможностям и временным ресурсам. Идет непрерывный вал документооборота и писем, на которые необходимо реагировать. Тяжело физически, я постоянно нахожусь в напряжении из-за того, что я не успеваю уложиться во временные рамки. Мои подчиненные тоже не успевают, я вынуждена оказывать на них влияние. Усиливает напряженность большая ответственность. Человек боится за должность или за репутацию, так как потерять можно и то, и другое. Я дорожу своей репутацией, и от этого стресс только усиливается».

По данным исследования, возникновение трудностей в работе руководителей структурных подразделений нередко обусловлено отсутствием согласованности между вышестоящими структурами и исполнительными органами, а также противоречиями между уровнем знаний, компетенций управленцев и новыми проблемными задачами, которые ставит вышестоящее руководство. В качестве примера – комментарий руководителя:

А.Н., мужчина, 47 лет, стаж управленческой деятельности – 16 лет. «Передо мною поставлен большой объем задач со множеством неизвестных. Главное для меня в этой ситуации – найти выход из создавшегося положения. Мне приходится решать проблемы, которые не входят в мою компетенцию, их необходимо рассматривать комплексно с привлечением специалистов более узкого профиля. Но для этого нет ни времени, ни человеческих ресурсов».

Согласно данным самоотчетов респондентов, начальники структурных подразделений в системе госслужбы довольно часто являются руководителями и исполнителями в одном лице. Так, например, в случае если подчиненный не справляется с поручением либо отсутствует, а также при выполнении особо ответственных заданий руководитель вынужден включаться в работу коллектива как специалист-исполнитель.

Тип трудных ситуаций «Я – другой». К данной группе мы относим проблемные ситуации и конфликты, возникающие в процессе взаимодействия с различными субъектами делового общения. Так, около 20 % руководителей отметили, что появление эмоциональной напряженности на рабочем месте связано с низкой мотивацией подчиненных, необходимостью постоянного контроля их деятельности. Приведем примеры типичных трудных ситуаций во взаимодействии с подчиненными: «недостаточная дисциплинированность сотрудников при подготовке документации, выполнении поручений», «низкий профессионализм сотрудников», «непонимание сотруд-

никами степени важности решаемой проблемы», «несоответствие личностных и профессиональных качеств подчиненного требованиям занимаемой должности», «безответственность, небрежность при подготовке материалов», «задержки с выполнением работы».

Для части респондентов возникновение субъективных трудностей на работе связано с наличием значимых разногласий и конфликтов во взаимодействии с вышестоящим руководством (20 %). Актуальными для исследуемой выборки являются следующие ситуации: «некорректное поведение руководителя организации», «противоречивые указания “сверху”», «самоустранение руководителя», «недостаточно четкая постановка задач со стороны руководства», «необдуманные приказы и решения руководства», «давление и незаслуженная критика со стороны руководителя». Согласно результатам анкетирования, около 16 % руководителей систематически сталкиваются с конфликтами во взаимодействии с подчиненными, коллегами. В качестве примера – комментарий руководителя:

Н.К., женщина, 43 года, стаж управления – 7 лет. «При решении рабочих задач требуется участие вышестоящего руководителя. Однако он всячески избегает обсуждения существующей проблемы и ставит новые задачи. Тем самым он уклоняется от принятия решения и целиком перекладывает на меня ответственность за разрешение проблемы».

Деятельность руководителя в системе государственной службы проходит в условиях интенсивного межличностного общения с широким кругом физических и юридических лиц. Для части респондентов (16 %) актуальными являются конфликтные ситуации во взаимодействии с гражданами. В самоотчетах многие респонденты отмечали, что в своей работе они нередко сталкиваются с агрессивным, нерациональным поведением граждан; необоснованными претензиями и жалобами с их стороны.

Тип трудных ситуаций «Я – сам». Данная группа включает в себя трудности принятия решений, а также внутриличностные конфликты и кризисы. Качественный анализ ответов респондентов позволил выявить факторы, детерминирующие ситуации данного типа: несоответствие между высоким уровнем ответственности, множеством выполняемых функций и экономическим статусом руководителя-госслужащего; дисбаланс между широким кругом обязанностей и недостаточной автономией; расхождения между потребностями в профессиональной самореализации и перспективами развития карьеры. Возникновение субъективной трудности в профессиональной деятельности также может быть обусловлено ролевыми конфликтами, перестройкой ценностно-смысловых структур, что является одним из характерных призна-

ков прохождения личностью профессионального или (и) возрастного кризиса.

Для исследуемой выборки наиболее распространенными являются ситуации, связанные с ощущением несоответствия между затраченными усилиями и вознаграждением за труд, моральным и материальным. Об этом сообщили в исследовании около 39 % респондентов. В качестве примера – комментарий руководителя:

С.Н., женщина, 46 лет, стаж управления – 22 года. «Кроме основной деятельности довольно часто приходится выполнять поручения, не входящие в мои функциональные обязанности. И, соответственно, нести ответственность за действия людей и состояние дел, которые я не могу целиком контролировать. Я испытываю очень часто неудовлетворенность, разочарование из-за непропорциональности вложенного труда, уровня моего профессионализма и ответственности вознаграждению за мою работу».

Следует отметить, что предложенная нами типология трудных ситуаций управленческой деятельности характеризуется определенной условностью, так как в реальной жизни нередко встречаются комплексные трудные ситуации.

Заключение

Таким образом, результатом данного исследования является выявление ситуаций, репрезентируемых руководителями – государственными служащими как трудные. Эмпирическим путем было выделено три типа трудных ситуаций, встречающихся в профессиональной деятельности руководителей: ситуации взаимодействия с профессиональной средой «Я – среда», ситуации межличностного взаимодействия «Я – другой», ситуации внутриличностного плана «Я – сам».

Напряженный характер деятельности руководителя – государственного служащего во многом обусловлен большим объемом работы и информационными перегрузками, жесткой регламентацией процесса работы, многоаспектностью и разноплановостью профессиональных задач, высокой степенью ответственности за принимаемые решения и совершаемые действия. Кроме того, возникновение трудностей в деятельности управленцев детерминировано неэффективными коммуникациями и внутриличностными противоречиями. Вследствие длительного нахождения руководителя в трудной профессиональной ситуации или ее частого повторения существует риск возникновения стойких нарушений в механизмах регуляции деятельности и развития психосоматических расстройств разной этиологии.

Результаты исследования могут быть использованы при решении практических задач профилактики и нейтрализации психологического стресса у руково-

дителей – государственных служащих. Для руководителей структурных подразделений оптимизационные мероприятия должны включать методы, направленные на снятие симптомов острого и хронического утомления, психоэмоционального напряжения. Также необходимо уделить внимание проведению индивидуальных и групповых тренингов, целью которых является развитие навыков тайм-менеджмента, делового общения и управления конфликтами; разрешение внутриличностных противоречий.

Литература / References

1. Бурлачук, Л.Ф. Психология жизненных ситуаций : учеб. пособие / Л.Ф. Бурлачук, Е.Ю. Коржова. – М. : Рос. пед. агентство, 1998. – 263 с. Burlachuk, L.F. Psikhologiya zhiznennykh situatsiy : ucheb. posobiye / L.F. Burlachuk, E.U. Korzhova. – M.: Ros. ped. agentstvo, 1998. – 263 p.
2. Табурова, Т.С. Образ значимого другого как ресурс совладания личности с трудной жизненной ситуацией: дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01 / Т.С. Табурова. – Барнаул, 2011. – 216 с. Taburova, T.S. Obraz znachimogo drugogo kak resurs sovladaniya lichnosti s trudnoy zhiznennoy situatsiyey: dis. ... kand. psikhol. nauk : 19.00.01 / T.S. Taburova. – Barnaul, 2011. – 216 p.
3. Битюцкая, Е.В. Методика «Когнитивное оценивание трудных жизненных ситуаций»: результаты апробации / Е.В. Битюцкая // Вестник интегративной психологии. Ярославль. – 2013–б. С. 62–64. Bityutskaya, Ye.V. Metodika «Kognitivnoye otsenivaniye trudnykh zhiznennykh situatsiy»: rezul'taty aprobatsii / Ye.V. Bityutskaya // Vestnik integrativnoi psikhologii. Yaroslavl'. – 2013-b. – С. 62–64.
4. Мясищев, В.Н. Психология отношений / В.Н. Мясищев ; под ред. А.А. Бодалева. – М. : Изд-во «Ин-т практической психологии», Воронеж, 1995. – 356 с. Myasishchev, V.N. Psikhologiya otnosheniy / V.N. Myasishchev ; pod red. A.A. Bodaleva. – M. : Izd-vo «In-t prakticheskoy psikhologii», Voronezh, 1995. – 356 p.