

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ ИНКЛЮЗИИ

Инклюзивная компетентность как фактор профилактики эмоционального выгорания госслужащих

*Агейкин Дмитрий Владимирович,
кандидат педагогических наук, главный специалист управления лесного планирования и организации
лесопользования департамента лесного хозяйства министерства лесного хозяйства, охраны
окружающей среды и природопользования Самарской области, референт государственной
гражданской службы Самарской области 1 класса, Россия, г. Самара*

Аннотация. В статье обращается внимание на вопросы профилактики эмоционального выгорания госслужащих, одним из факторов которого является инклюзивная компетентность специалистов в деловом общении с людьми пожилого возраста и с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью.

Ключевые слова: госслужба, госслужащие, эмоциональное выгорание, люди пожилого возраста, лица с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью, инклюзивная компетентность.

Проблема эмоционального выгорания специалистов разных областей профессиональной деятельности, несмотря на достаточную разработанность, не теряет своей актуальности. Это подтверждают многочисленные исследования профессиональной деятельности, связанной с продолжительными межличностными взаимодействиями. Считается, что опасность эмоционального выгорания характерна для профессий типа «человек-человек» и, конкретно, для профессиональной деятельности специалистов здравоохранения и системы образования. Что касается профессиональной деятельности госслужащих, то соответствующая ей проблематика, включающая изучение феномена эмоционального выгорания, как предмета специального научного исследования, в последние годы становится все более популярной и востребованной. По мнению ряда исследователей (Молоканов А.В., Слободчиков И.М., Удовик С.В.), факторы, результат и последствия эмоциональной нагрузки госслужащих сопоставимы со спецификой профессиональной деятельности военнослужащих и сотрудников правоохранительных органов [7].

Действительно, государственная служба, независимо от ее уровня и статуса, предполагает высокую степень ответственности должностных лиц за принимаемые решения, результаты и последствия, жесткий нормативный регламент, постоянную готовность к проявлению интеллектуального и творческого потенциала [2]. Интенсивное межличностное взаимодействие с другими людьми, «сопровождающееся эмоциональной насыщенностью и когнитивной сложностью» часто требуют использования дополнительных внутренних эмоциональных ресурсов, что сказывается не только на качестве профессиональной деятельности, но и на личности госслужащего, усиливая у него риск развития эмоционального выгорания. Первые признаки начинающегося выгорания проявляются в равнодушии, апатии, снижении мотивации к достижению успеха, неудовлетворенности собой и особенностями межгруппового взаимодействия, в неадекватном избирательном эмоциональном реагировании, замкнутости и в целом ряде других индивидуальных и социально-психологических особенностей личности [2].

Как известно, одним из направлений деятельности государственных служащих является деловое общение с различным контингентом людей, обращающихся к ним с вопросами для принятия значимого для них оперативного решения.

Группу лиц, с которыми взаимодействуют госслужащие, все чаще составляют лица, требующие от них особого внимания и контроля за собственным эмоциональным состоянием и проявлениями эмоциональной устойчивости. Это, как правило, люди пожилого возраста и лица с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью, которых условно можно назвать

особым контингентом из числа тех, кто по тем или иным личным вопросам обращаются в различные структуры государственной службы. Современное общество, принявшее идеи толерантности, интеграции и социальной инклюзии, значительно активизировало их в плане мобильности, инициативности и самостоятельности в решении своих проблем, в отстаивании своих прав, льгот и привилегий. Существенно облегчило ситуацию создание практически повсеместно безбарьерной среды для маломобильных граждан, цифровизация процессов, заключающаяся в возможности дистанционного направления обращения по различным каналам взаимодействия.

Вместе с этим выросли и требования к профессиональной компетентности госслужащих с ее инклюзивной составляющей. Накладывая отпечаток на эмоционально-волевую сферу личности специалиста, она может стать одним из факторов риска эмоционального выгорания госслужащего. Предупредить появление первых признаков выгорания при работе с людьми, требующими особого внимания, – одна из задач личностного самосовершенствования и сохранения психологического здоровья специалистов госслужбы. Решение этой задачи возможно, прежде всего, при условии проявления ими инклюзивной компетентности, требующей знания общих психологических особенностей пожилых людей и лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью.

Современная возрастная психология накопила достаточный объем научной и практико-ориентированной информации о людях старшего поколения, людях пожилого возраста. Не вдаваясь в вопросы бурно развивающегося раздела возрастной психологии – геронтологии – отметим, что пожилые люди не составляют монолитной возрастной группы. Они в такой же мере разнородны и сложны, как и люди в юности и молодости. Однако, при всем многообразии индивидуальных комбинаций сочетания зрелости и старости, люди пожилого возраста проявляют и некоторые общие черты, которые следует учитывать, вступая с ними в деловое общение, контакт и диалог.

Не будет преувеличением сказать, что подавляющее большинство пожилых весьма чувствительны к проявлению к ним уважения, признания значимости их прежней жизни и заслуг. Особенно остро они реагируют на непонимание и безразличие к ним со стороны окружающих. На уровне бытового (обывательского) сознания, пожилых людей нередко наделяют такими «типичными» чертами, как сверхосторожность, осмотрительность, педантичность, консерватизм и жесткая привязанность к прежним нормам и правилам жизни. В типологии людей старшего поколения можно встретить описание проявлений в их поведении некоторой прямолинейности в поступках и действиях, недоверия и подозрительности и даже агрессивности и враждебности к окружающим. Вместе с тем, совершенно не исключено проявление и целого ряда положительных черт таких, как оптимистическое отношение к жизни, адекватность самооценки, самокритичность, уравновешенность, способность самостоятельно решать жизненные проблемы [1]. Ориентация на эти положительные черты помогает найти приемлемый стиль делового общения с пожилыми людьми, избежать конфликта в ситуации решения значимых для них социальных или бытовых проблем.

Психология лиц с ограниченными возможностями здоровья в зависимости от нозологии характеризуется большим многообразием проявлений особенностей в поведении и общении. Так, глухие и слабослышащие, по некоторым данным [3], характеризуются как лица с недостаточной осведомленностью о различных областях жизни общества. Морально-этические представления глухих в целом соответствуют социальным критериям общества, но, тем не менее, отличаются некоторой односторонностью. Их суждения часто носят конкретный характер, без промежуточных относительных оценок и полутонов. Из черт характера исследователи часто отмечают у них проявления самонадеянности, обостренного самолюбия, недоверия к окружающим, излишнее беспокойство, иногда враждебное отношение к слышащим,

агрессивность. В деловом общении негативные стереотипы и установки по отношению к людям с нарушенным слухом следует преодолевать, учитывая, что они легко ранимы и чувствительны.

Слабовидящие и люди с глубокими нарушениями зрения, как показывают многие исследования, обладают рядом особенностей поведения и восприятия окружающего мира, с которыми следует считаться тем, кто вступает с ними в деловой контакт. Жизненные трудности, испытываемые незрячими, способствуют развитию у них чувства истины, правдивости, справедливости, что обнаруживается в ходе диалога, где они склонны занимать принципиальные позиции. В целом для них характерны выраженные установки на взаимодействие, они толерантны, обладают большей способностью понимать других людей. Вступая в диалог с незрячим человеком, следует иметь в виду, что контакт с ним будет малопродуктивным, если разговор примет форму монолога. Незрячий не имеет возможности воспринимать невербальные сигналы (мимику, жесты), поэтому собеседник должен быть вокально активным. Хорошо развитые интуитивные способности незрячего человека помогают ему понять содержание и смысл речи собеседника. Вместе с тем, незрячие могут обнаруживать и такие черты, как тревожность, напряженность, подозрительность, замкнутость, что затрудняет деловое общение с ними [4].

Ограниченные возможности здоровья, как и стойкое нарушение здоровья, приводящее к инвалидности, изменяет отношение человека к себе, к другим людям и к окружающему миру. В итоге это отражается на особенностях их личности, поведения в социуме, в межличностном взаимодействии. Так, в эмоциональной сфере у инвалидов появляются элементы тревоги, депрессивности, подозрительности, конфликтности; в когнитивной – ригидность суждений, тревожно-ожидательная направленность в будущее; в поведенческой сфере – предрасположенность и готовность к конфликтам, осторожность в установлении социальных связей, трудности межличностных контактов [6].

Практика показывает, что деловое общение с людьми пожилого возраста и лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью, может быть успешным и эмоционально не напряженным при условии учета их особенностей и соблюдения общепринятых моральных норм и правил, основанных на терпимости, взаимном уважении, объективности, намерении понять их проблемы и совместно найти способы их решения. Эти же условия станут первым шагом на пути формирования инклюзивной компетентности и профилактики эмоционального выгорания госслужащих.

Список литературы:

1. Гамезо М.В., Герасимова В.С., Горелова Г.Г., Орлова Л.М. Возрастная психология: личность от молодости до старости: учеб. пособие. М.: Педагогическое общество России. Издательский дом «Ноосфера», 1999. 272 с.
2. Гордеева М.А., Константинов В.В. Взаимосвязь индивидуальных, социально-психологических характеристик личности и особенностей эмоционального выгорания у государственных служащих. // Вестник Университета (Государственный университет управления). 2014. № 9. С. 245-250.
3. Кошелева Е.А. Психологические особенности глухих и слабослышащих детей и их проявления в общении // Известия Самарского научного центра Российской академии наук. 2012. № 2 (3). С. 672-675.
4. Майданов А.С. Незрячие в коммуникативном информационном обществе. // Психология и психотехники. 2012. № 1. С. 26-39.
5. Морозов А.В. Психология влияния. СПб.: Питер, 2001. 512 с.
6. Психология инвалидности: метод. указания / Сост. Н.А. Соловьева; Ярославский гос. ун-т. Ярославль, 2004. 47 с.
7. Удовик С.В., Молоканов А.В., Слободчиков И.М. Эмоциональное выгорание в профессиональной сфере. М.: ООО «Левъ», 2018. 220 с.