

ФГБОУ ВПО
«ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ»
ФАКУЛЬТЕТ «ЭКОНОМИКА И СОЦИАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ»
КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ

КАРМИНСКИЕ ЧТЕНИЯ



15-17 ноября 2011 года

МАТЕРИАЛЫ

Всероссийской научной конференции
«Актуальные проблемы философии,
культурологии, психологии, конфликтологии и
высшего образования»,
посвященной 80-летию А.С. Кармина

Санкт-Петербург
2011

Сборник подготовлен при финансовой поддержке Комитета по науке и высшей школе Администрации Санкт-Петербурга

.

Редакционная коллегия: зав. кафедрой прикладной психологии ПГУПС, дпсxn, проф. В.Л.Ситников (отв. редактор), кfn, доцент И.П.Березовская, дфилн, проф. М.В.Иванов, ст.преподаватель Е.С.Новикова

Печатается по решению кафедры прикладной психологии Петербургского государственного университета путей сообщения

П86 Карминские чтения: материалы Всероссийской научной конференции, 15-17 ноября 2011г. – СПб.: ПГУПС, 2011. - 580с.

Сборник включает материалы современных исследований по актуальным проблемам философии, культурологии, психологии, конфликтологии и высшего образования, представленные на Всероссийскую научную конференцию «Карминские чтения» ведущими и начинающими учеными Белоруссии, Кыргызстана, Украины, России, США.

ISBN-978-5-91753-045-1

ББК 88

© Авторы статей

© В.Ситников, фото

Соломин И.Л.

Психосемантическое исследование мотивации сотрудников государственной службы в процессе реформирования

10 марта 2009 года Указом Президента Российской Федерации утверждена Федеральная программа «Реформирование и развитие системы государственной службы Российской Федерации (2009-2013 годы)». В числе прочих в ней сформулированы такие задачи, как:

«совершенствование работы, направленной на приоритетное применение мер по предупреждению коррупции и борьбе с ней на государственной службе»,

«внедрение эффективных технологий и современных методов кадровой работы, направленных на повышение профессиональной компетентности, мотивации государственных служащих и обеспечение условий для увеличения результативности их профессиональной служебной деятельности»,

«разработка системы мер, направленных на совершенствование порядка прохождения государственной службы и стимулирование добросовестного исполнения обязанностей государственной службы на высоком профессиональном уровне»,

«сокращение излишней численности государственных служащих с одновременным привлечением на государственную службу наиболее квалифицированных специалистов и создание адекватных материальных стимулов в зависимости от объема и результатов работы государственных служащих» и т.д.

Между тем, в программе указывается, в частности, что «современные методы планирования и регламентации труда государственных служащих не получили широкого распространения, а предусмотренные законодательством Российской Федерации механизмы стимулирования государственных служащих к исполнению обязанностей государственной службы на высоком профессиональном уровне не реализуются в полной мере, что снижает мотивацию государственных служащих». Кроме того,

«недостаточная открытость государственной службы способствует проявлениям бюрократизма и коррупции».

Не вызывает сомнения, что одной из важных причин возможного сопротивления организационным изменениям чиновников в условиях реформирования государственной службы является специфическое содержание и структура их мотивации и эмоциональных отношений. В частности, в процессе реорганизации и реформирования государственные служащие могут:

- воспринимать ситуацию как угрожающую, испытывать страх перед изменениями, сокращением заработной платы, увольнением, необходимостью переобучения и поиска новой работы,
- испытывать другие болезненные и стрессовые эмоциональные переживания вследствие повышения нагрузок, нарушения межличностных отношений, снижения социального статуса и т.п.,
- стремиться сохранить уровень доходов и материального вознаграждения, свой должностной статус, привычные обязанности, характер взаимоотношений с другими людьми,
- отличаться незаинтересованностью в повышении объема и качества своего труда, смещением побуждений с работы на другие занятия, такие как отдых, семейные отношения, контакты с друзьями, снижением уровня ответственности за результаты своей деятельности,
- испытывать снижение общего уровня побуждений, снижение самооценки,
- характеризоваться нарушением идентичности со своей организацией, трудовым коллективом, другими сотрудниками и начальником, конфликтными отношениями в коллективе, чрезмерным соперничеством, враждебностью.

Представленные в программе меры по реформированию государственной службы не включают его научного сопровождения. В частности, научно-психологические исследования мотивации госслужащих не востребованы чиновниками от органов государственного управления Российской Федерации. Между тем, имеющийся опыт исследования мотивации сотрудников региональных правительственных учреждений в процессе предыдущих этапов реформирования государственной службы позволяет утверждать, что отсутствие учета конкретного содержания мотивации сотрудников не способствует высокой эффективности организационных изменений.

Данная статья описывает результаты исследования, которое проводилось в 2005 году и было посвящено сравнительному анализу мотивации различных категорий сотрудников администрации губернатора и правительства одного из регионов Российской Федерации. В рамках данного исследования решались задачи выявления мотивации сопротивления реформированию

как у государственных служащих в целом, так и групп сотрудников, различающихся по полу, возрасту, должности и стажу государственной службы. В частности, выявлялись конкретные группы сотрудников правительственных учреждений, которые могли бы быть источником проблем в процессе реформирования государственной службы.

Организация и методы исследования.

Обычно для выявления мотивации человека используются анкетные методы. Однако опрос не всегда может дать объективную информацию о мотивации и отношениях. Прямые методы диагностики, основанные на самоотчете, выявляют лишь осознаваемые, а не реально действующие мотивы. Кроме того, даже адекватно осознанные мотивы могут искажаться при тестировании вследствие различной их социальной желательности, что проявляется в маскировке порицаемых и демонстрации одобряемых мотивов. В частности, использование анкетирования для исследования мотивации госслужащих показало, что все без исключения респонденты декларируют позитивное отношение к реформированию государственной службы.

Актуальной задачей в данном случае является поиск защищенных от неискренности испытуемого методов диагностики реальных его отношений к действительности. Поэтому было принято решение использовать экспресс-метод психосемантической диагностики мотивации - метод цветowych метафор [1; 2]. Метод позволяет с высокой степенью точности получать информацию о содержании потребностей, мотивов различных видов деятельности, бессознательных переживаний и недеклалируемых отношений людей к себе, другим людям, различным занятиям и событиям. В процессе сбора данных с помощью метода цветowych метафор респонденты обозначают каждое из предьявляемых понятий с помощью одного из стандартных цветов. Метод основан на двух принципах:

Если человек обозначает какое-либо понятие самым привлекательным цветом, то это может свидетельствовать о привлекательности этого понятия, позитивном к нему отношении. И, наоборот, к понятиям, обозначенным наиболее неприятным цветом, человек и относится, скорее всего, негативно.

Обозначение различных понятий одним цветом является косвенным показателем их субъективного сходства, то есть, если два или несколько понятий человек обозначает одним цветом, то в этих понятиях есть для человека что-то общее, и он относится к ним сходным образом.

Метод цветowych метафор может использоваться психологами, врачами, педагогами, социологами, политологами, маркетинго-

гами, менеджерами по персоналу, специалистами служб безопасности. Метод достаточно универсален и позволяет измерять характеристики общественного мнения, психологический климат, структуру трудовой мотивации, отношение к содержанию и условиям труда, состоянию здоровья, семье, отношению к политическим лидерам и партиям, государствам и национальностям, интерес к различным фирмам, товарам и услугам, видам досуга, областям знаний и сферам деятельности и т.д. Метод может быть полезен для профориентации, расстановки кадров, оценки лояльности работников, выбора наиболее эффективных способов управления, оптимизации отношений в группе, контроля эффективности управления, изучения спроса, оценки эффективности рекламы и т.д.

В ходе исследования решалась задача сравнения содержания мотивации и эмоциональных отношений государственных служащих администрации и правительства региона, различающихся по полу, возрасту, должности и стажу государственной службы. В исследовании приняли участие 139 человек, из них мужчин - 42, женщин - 97, в возрасте до 30 лет - 43, от 30 до 45 лет - 61, старше 45 лет - 35, руководителей - 40, помощников и советников - 5, специалистов - 76, обеспечивающие специалистов - 18, со стажем государственной службы менее 5 лет - 47, более 5 лет - 92.

Для обозначения с помощью 8 цветов респондентам предъявлялись следующие понятия:

Мое прошлое	Реформирование	Здоровье
Мои друзья	Моя учеба	Сокращение
Выполнение обязанностей	Стабильность	заработной платы
Свобода	Любовь	Переобучение
Угроза	Власть	Печаль
Мое настоящее	Реорганизация	Творчество
Моя организация	Каким (какой) я хочу быть	Моя семья
Неудача	Болезнь	Деньги
Доверие	Изменение должности	Увольнение
Перемены	Материальное благополучие	Мой коллектив
Мое увлечение	Моя работа	Государственные служащие
Конкуренция	Управленческая деятельность	Поиск работы и трудоустройство
Отдых	Заработок	Руководители
Карьера	Страх	Специалисты
Раздражение	Признание	Уверенность
Знания	Повышение квалификации	Какой (какая) я на самом деле
Моя должность	Бизнес	Мой регион
Государственная служба	Мой начальник	
Мое будущее		
Мои сотрудники		

Радость

Полученные данные были введены в компьютер в виде таблицы, где строки соответствовали испытуемым, столбцы - понятиям, а элементами таблицы были ранги от 1 до 8, соответствующие степени привлекательности цветов, обозначающих данные понятия. Данные были обработаны с использованием программы, написанной автором. В результате обработки по каждой группе респондентов, различающихся по полу, возрасту, категории должности и стажу работы, были получены таблицы сходства понятий. Показателем степени сходства между каждыми двумя понятиями был процент членов группы, обозначивших данные два понятия одинаковым цветом. В процессе дальнейшего анализа два понятия считались сходными, если не менее 1/3 испытуемых в группе обозначали их одним цветом.

Результаты исследования и выводы

Анализ содержания мотивации и отношений сотрудников администрации региона позволяет сделать следующие выводы.

Подавляющее число сотрудников испытывает побуждения преимущественно к формированию и поддержанию семейных и дружеских связей, а также к повышению квалификации. Профессиональная деятельность, работа и выполнение служебных обязанностей не входят в число видов деятельности, представляющих сколько-нибудь значительный интерес, и не воспринимается как что-то увлекательное, важное и значимое в жизни. Следовательно, значительная масса сотрудников нуждается во внешней стимуляции трудовой деятельности.

Ни настоящее, ни будущее не воспринимаются основным числом сотрудников как интересное и увлекательное, что позволяет предположить значительную степень фрустрации ведущих потребностей в данный момент и отсутствие каких бы то ни было ожиданий на удовлетворение их в будущем. Подобная степень фрустрации может быть фактором высокого уровня эмоционального напряжения и приводить к неблагоприятному функциональному состоянию, являясь мощным источником стресса.

Несмотря на то, что материальное благополучие, стабильность и успех не представляют повышенного интереса для большинства сотрудников, тем не менее, они вынуждены заботиться о материальной обеспеченности и безопасности, поскольку действовать так их заставляют сложившиеся внешние обстоятельства.

Будущее воспринимается большинством сотрудников как отличающееся в значительной мере от настоящего, ассоциируется не только с материальным благополучием, успехом, здоровьем и семьей, но и с отдыхом. В отличие от представления о настоя-

щем будущее субъективно не связано в сознании сотрудников с работой и профессиональной деятельностью.

Представление о прошлом не ассоциируется в сознании большинства обследованных сотрудников ни с одним из 60-ти других понятий, представленных в списке методики цветowych метафор. Это является косвенным свидетельством вытеснения из сознания субъективного прошлого, нежеланием вспоминать о нем вследствие его повышенной значимости. Чрезмерная привлекательность образов прошлого или, напротив, их крайне негативный характер могут приводить к болезненным эмоциональным переживаниям при их актуализации, что заставляет человека избегать мыслей о прошлом, не обращать на него никакого внимания, забыть о нем. Следствием вытеснения представлений о прошлом может быть нарушение способности к использованию прошлого опыта, возможное повторение уже совершенных в прошлом ошибок. В любом случае вытеснение является защитной реакцией, искажением представлений и может привести к затруднениям в адаптации и нарушению адекватности поведения, то есть является неблагоприятным признаком в прогнозе эффективности профессиональной деятельности.

Высокая степень удовлетворенности своей собственной личностью, характерная для большинства сотрудников, с одной стороны, является условием эмоционального комфорта, с другой стороны, тормозит стремление к самосовершенствованию, саморазвитию, изменениям и личностному росту.

Многие сотрудники относятся к себе так же, как к своей семье и друзьям, но, как правило, не идентифицируют себя в полной мере с членами трудового коллектива. Таким образом, руководство и сотрудники не являются референтной группой для большинства обследованных, оказывающей существенное влияние на их поведение.

Мотивация работы имеет вынужденный характер, определяется не устойчивыми, а актуальными потребностями. Если бы сотрудники могли себе это позволить, большинство из них не работали бы. Работа не воспринимается значительным числом сотрудников как что-то сколько-нибудь интересное или увлекательное. Работать приходится не вследствие того, что это нравится делать, а потому, что необходимо зарабатывать деньги и выполнять требования руководства. Поскольку работа побуждается актуальными потребностями, в значительной мере ситуационно обусловленными и имеющими временный характер, любое изменение ситуации может привести к значительным изменениям трудовой мотивации.

Представления о реорганизации и реформировании характеризуются мощной тенденцией к вытеснению из сознания почти у

всех обследованных сотрудников. Респонденты стараются игнорировать факт предстоящей реорганизации, не думать о нем, забыть. Наиболее вероятной причиной игнорирования такого значимого события является его психотравмирующий характер. Представление о реформировании неизбежно сопровождается болезненными переживаниями, для изоляции которых сотрудники стараются не замечать все, что связано с предстоящими переменами. К сожалению, такая защитная реакция человека как вытеснение из сознания вызывающих неприятные чувства факторов, может приводить к нарушению адекватности представлений и отношений и неизбежно снижает эффективность поведения и трудовой деятельности. В частности, как бы своевременно сотрудники ни были оповещены о предстоящих изменениях, они все равно оказываются к ним не готовы, а когда это, наконец, происходит, то сопровождается острым стрессовым состоянием и болезненными переживаниями. Кроме реорганизации и реформирования вытесняются также представления об изменении должности, а также о возможном поиске работы и трудоустройства.

А вот конкретное последствие реорганизации – увольнение и сокращение заработной платы – вызывает большое количество неприятных и болезненных переживаний, страха и агрессии, которые прекрасно осознаются. Почти все сотрудники панически боятся, что потеряют свою работу или зарплату. При этом увольнение и сокращение зарплаты тесно ассоциируются с предстоящими конфликтами, которые тоже вызывают тревогу и могут провоцировать агрессивные чувства. Таким образом, возможное увольнение и сокращение заработной платы воспринимаются подавляющим большинством работников как мощный источник стресса.

Итак, большинство госслужащих, работавших в структуре администрации и правительства изучаемого региона, имело параметры мотивации, которые могли провоцировать на сопротивление реформированию государственной службы.

Недостаточно высокий общий уровень побуждений, ограничение интересов и увлечений, косвенно свидетельствующий о субъективных проявлениях депрессивных переживаний, делает человека уязвимым по отношению к реорганизациям, поскольку такие люди имеют в своем распоряжении незначительное количество привлекательных альтернатив, которые могли бы послужить компенсацией, замещением возможных утраченных ценностей.

Преобладание побуждений к занятиям, не связанным с работой, делает человека зависимым от существующего положения дел, которое позволяет ему реализовать себя во внеслужебной сфере

деятельности. Перенос основных видов деятельности за пределы работы затрудняет эффективное решение профессиональных задач, блокирует конструктивный подход к возникающим на работе проблемам, затрудняя тем самым адаптацию к изменениям на работе.

Неудовлетворенность в настоящее время ведущих потребностей приводит к повышенному уровню эмоционального напряжения, стресса, вызванного фрустрацией, что может препятствовать адекватному пониманию причин возникающих проблем, мешать рациональному отношению к сложившейся ситуации и эффективному поведению, направленному на решение профессиональных задач.

Отсутствие конкретных планов и намерений, связанных с будущей работой, делает человека заложником настоящей ситуации, затрудняя формирование перспективных жизненных стратегий и целенаправленной деятельности, направленной на их реализацию. В таком случае единственное, что остается делать человеку, это держаться за имеющееся место.

Отсутствие идентификации себя с организацией, коллективом и сотрудниками, означающее дифференциацию отношений к себе и партнерам по работе, затрудняет возможность сотрудничества, коммуникаций и совместного решения задач, в том числе связанных с организационными изменениями.

Отсутствие связи между работой и ведущими потребностями свидетельствует о том, что человеку не интересно работать, он вынужден работать лишь под влиянием сложившихся внешних обстоятельств, а такая мотивация, как правило, имеет временный характер. В такой ситуации любые изменения ситуации могут приводить к изменению характера побуждений к работе. Организационные изменения в случае преобладания трудовой мотивации, связанной с актуальными, а не ведущими потребностями, может привести к смене или даже утрате желания заниматься трудовой деятельностью. Большинство людей, сосредоточенных на настоящем, в том числе и тех, кто работает ради удовлетворения сиюминутных потребностей, не стремятся к изменениям.

Отсутствие побуждений к сотрудничеству, обусловленных ведущими или актуальными потребностями, затрудняет любую деятельность, направленную на реорганизацию, поскольку любые эффективные организационные изменения могут быть результатом только совместных и хорошо скоординированных усилий всего коллектива в целом.

Отсутствие связи между государственной службой с одной стороны и ведущими жизненными ценностями с другой стороны означает, что работа человека в рамках государственной службы

представляется для него вынужденной и временной. Ему кажется, что ему приходится «тянуть ляжку». Установка на временный и ситуационно обусловленный характер государственной службы способствует представлению о том, что в результате любых изменений государственная служба может потерять всякий смысл.

Вытеснение из сознания представлений о каких бы то ни было организационных изменениях, реформах, блокирует восприятие человеком реальных изменений. «Я не хочу думать о переменах, и я не думаю о переменах, я не замечаю изменений, не обращаю на них внимание, игнорирую любые изменения, забываю о них» - так человек запрещает себе обнаруживать изменения и ведет себя так, как если бы они не происходили. Разумеется, такая форма психологической защиты приводит к сильному сопротивлению изменениям.

В отличие от вытеснения страх перед конкретными событиями, которые могут быть последствием реорганизации, а именно, сокращением заработной платы и увольнением, является явным для человека и отлично им осознается. Этот страх может препятствовать любым действиям, которые могут приводить к изменениям, и является одной из наиболее сильных причин сопротивления реорганизации и реформированию государственной службы.

Представления о сокращении заработной платы и увольнении, помимо страха, могут вызывать агрессивные чувства и поведение, направленное на разрушение факторов, препятствующих удовлетворению потребности в безопасности. Изменения препятствуют потребности в защищенности, следовательно, их необходимо разрушить, подавить, заблокировать любыми средствами, включая насильственные.

Наконец, нежелание человека переобучаться, менять профессию, приобретать новые знания и навыки, ограничивает его способности к изменению, включая его способность эффективно приспосабливаться к новым условиям, найти и занять подходящее место в ситуации реформирования.

Сравнительный анализ различных групп государственных служащих по критериям различных причин сопротивления изменениям свидетельствовал о том, что наиболее существенным фактором такого сопротивления является пол. Наибольшую готовность к организационным изменениям проявляют мужчины, в то время как большинство женщин характеризуется наличием большого количества причин и побуждений к сохранению существующего положения дел. С одной стороны, это может быть связано с природным стремлением большинства мужчин к изменениям в связи с их ролью и функцией мужчин в биологиче-

ской эволюции человеческого вида и развитии человеческой культуры. С другой стороны, большая готовность к реорганизации среди мужчин может быть вызвана преимущественной профессиональной направленностью, предпочтением ценностей, связанных с работой, по сравнению с женщинами. Таким образом, именно мужчины могут быть наиболее эффективными инициаторами и проводниками реорганизации и реформирования государственной службы. Консерватизм женской части персонала учреждений государственной службы в данном случае может быть крайне неконструктивным, поскольку побуждается непрофессиональными стремлениями и может приводить к крайне неэффективному с точки зрения социальных и организационных ценностей поведению, реализующему большое количество замаскированных якобы интересами дела субъективных и пристрастных установок, убеждений и предубеждений.

В связи с полученными выводами были сформулированы следующие основные рекомендации, которые могут представлять значительный интерес и на текущем этапе реформирования государственной службы.

Необходима достаточно серьезная работа, направленная на преодоление установок сотрудников администрации и правительства региона, препятствующих реформированию государственной службы.

Целесообразно в максимальной степени привлекать для реализации и поддержки процесса реформирования мужскую часть сотрудников, сотрудников старше 45 лет и руководителей, занимающих наиболее активную позицию в отношении изменений и в основном характеризующихся наиболее позитивным отношением к реорганизации.

Поскольку основным источником страха перед увольнением и сокращением заработной платы, сквозным почти для всех категорий госслужащих, является дефицит информации, следовательно, представляется крайне необходимой своевременная и качественная информационная поддержка реформирования.

Женщины и специалисты среди госслужащих особенно нуждаются в психологической поддержке, к наиболее целесообразным направлениям и формам которой можно отнести, прежде всего, тренинги саморегуляции, целеполагания и планирования профессиональной карьеры.

Следует особенно серьезное внимание уделить аттестации сотрудников, ориентированной на оценку качества выполняемой деятельности, с целью сохранения наиболее способных и заинтересованных руководителей и специалистов.

Целесообразно усовершенствовать систему отбора государственных служащих по объективным критериям соответствия профессиональных возможностей должностным требованиям. В качестве одной из важнейших задач управления в системе государственной службы необходимо поставить формирование и контроль трудовой мотивации.

Литература:

1. Соломин И.Л. Психосемантическая диагностика скрытой мотивации. Методическое руководство. - СПб.: ИМАТОН, 2001. - 112 с.
2. Соломин И.Л. Экспресс-диагностика персонала. - СПб: Речь, 2008. - 280 с.

-