

Преодоление моббинга (психологического террора) в условиях государственной гражданской службы¹

Е.В. ПОЛОВИНКИНА,

ведущий специалист-эксперт отдела государственной службы и кадров
УФССП России по Самарской области

Современная социально-экономическая ситуация предъявляет более высокие требования к государственным гражданским служащим, их профессиональным и личностным качествам. Государственный гражданский служащий должен быть эмоционально устойчивым к меняющимся социально-экономическим условиям, компетентным, ответственным, коммуникабельным, иметь высокий уровень стрессоустойчивости, свободно владеть своей профессией.

Труд судебного пристава по нервному напряжению не имеет себе равных. При этом деятельность и поведение пристава определяются общепринятыми нормами и требованиями, соответствовать которым на практике довольно трудно в силу специфики профессии. Необходимость реализации властных полномочий требует от судебного пристава наличия способностей к анализу и прогнозированию последствий своих действий, эмоциональной уравновешенности, стрессоустойчивости, последовательности, решимости и в то же время уважительного, корректного поведения в деловом общении, в отношении к людям.

Возникающие в работе судебного пристава конфликтные ситуации сопряжены со значительными нервными нагрузками и эмоциональными затратами, что приводит к истощению психологических ресурсов. В связи с этим особенно актуальна проблема формирования эмоциональной культуры судебного пристава.

Основным методом формирования такой культуры является анализ эмоционального опыта, характер которого у всех людей разный. С целью формирования

эмоциональной культуры разработаны определенные практические упражнения.

Упражнение «линии конфликта», направленное на осознание и понимание эмоций. Для выполнения упражнения необходимы листы белой бумаги формата А4, фломастеры (или цветные карандаши), скотч, цветной пластилин.

Индивидуальная работа. Изобразите субъективно значимую для вас конфликтную ситуацию как «разговор двух линий». Для этого лист бумаги формата А4 прикрепите к столу скотчем, чтобы он не скользил в процессе работы, и поставьте на нем цифру 1. Выберите два фломастера (карандаша) разных цветов, условно обозначающих вас и вашего оппонента (противника, соперника). В рабочую руку возьмите фломастер того цвета, которым будет нарисована линия вашего поведения в конфликте, в нерабочую — фломастер другого цвета для обозначения поведения вашего условного оппонента. Изобразите динамику конфликтной ситуации с помощью линий, не отрывая фломастеров от бумаги. После завершения работы переверните лист и отложите его.

На втором листе изобразите ту же конфликтную ситуацию, поменяв фломастеры местами. Таким образом, на втором рисунке рабочая рука будет изображать линию поведения оппонента в конфликте, а нерабочая — линию вашего поведения (прежним цветом). Словом, первоначально выбранный цвет фломастеров сохраняется и на втором листе бумаги.

Поразмышляйте о том, что вы видите на рисунках, и попробуйте составить рассказ от лица каждого участника конфлик-

¹ При подготовке данной статьи использованы материалы кандидата педагогических наук, доцента кафедры дошкольного, коррекционного, дополнительного образования и проблем воспитания Оренбургского государственного педагогического университета Л.Ю. Шавшаевой, а также психолога, доктора физико-математических наук И.Г. Малкиной-Пых и др.

та. О чем говорит получившийся рисунок? Какой символический смысл он несет? Что нового сообщили вам линии о конфликтной ситуации и способах ее разрешения?

Между символическими участниками конфликта можно построить диалог, смоделировать ситуацию, что поможет прояснить некоторые существенные нюансы конфликта. Можно внести в свои работы желаемые изменения или поступить со своими рисунками так, как хочется. Нередко возникает потребность символически «расправиться» с конфликтом: порвать, смять, уничтожить рисунок.

Упражнения, формирующие эмоциональную направленность. Рабочий день судебного пристава насыщен ситуациями, несущими потенциальную возможность повышенного эмоционального реагирования. Следует заметить, что условия деятельности приобретают очертания напряженной ситуации только в том случае, если они воспринимаются, понимаются и оцениваются как трудные, сложные, опасные.

Государственный гражданский служащий, из года в год работающий в таких условиях, с высокой долей вероятности подвергается опасности, называемой синдро-

мом эмоционального выгорания. Этот синдром приводит к профессиональной деформации личности. Среди личностных особенностей можно выделить те, которые способствуют профессиональной деформации.

Для этого сделаем следующие упражнения.

Упражнение «Дерево». Нарисуйте дерево и разложите его листья согласно личностным особенностям, приведенным в таблицах 1 и 2.

К каждому листочку необходимо подобрать черешок (противоположное качество). Потом из каждой пары «листок — черешок» надо выбрать что-то одно (либо лист, либо черешок) в зависимости от того, что на данный момент доминирует в человеке (самооценка).

Каждый оформляет свое дерево.

Необходимо оценить устойчивость вашего дерева: бурю какой силы по шкале от 0 до 10 баллов смогут выдержать его листья? Поставьте балл.

Теперь давайте усилим дерево. Посмотрите, с каким листочком вам предстоит распрощаться уже в ближайшем будущем? Избавьтесь от него, уберите его из кроны. Усиьте свое дерево черешком, замените им оторванный лист.

Таблица 1

Личностные особенности	Комментарии
Закрытость	Образ: внутренний мир человека — неприступный замок; ворота наглухо закрыты, нельзя ни войти, ни выйти
Повышенная изменчивость настроения	На смену настроения влияет любая мелочь
Консерватизм	Трудности в смене установок, утрата гибкости в общении, поведении
Раздражительность	Форма проявления агрессии
Эмоциональная холодность	Снижение яркости чувств
Сверхконтроль	Желание контролировать не только других, но и себя. Под запретом все то, что выходит за рамки представления о себе
Утомляемость	Физическая и умственная
Тревожная мнительность	Ожидание неблагоприятного развития событий, постоянное переживание ситуации неопределенной опасности

Таблица 2

Личностные особенности	Комментарии
Открытость	Образ: внутренний мир человека — освещенный солнцем дворец, ворота распахнуты настежь
Эмоциональная стабильность	Образ: спокойный, ровный свет вместо пульсирующего
Приятие всего нового	Осознание того, что мир меняется, готовность принять эти изменения
Выдержка, самообладание	Сознательно-волевая организация собственного поведения и психических процессов в сложных ситуациях, влияющих на эмоции
Эмпатия	Постижение эмоционального состояния другого человека, проникновение в его чувствование, переживания
Умение расслабляться	Владение приемами релаксации (расслабления)
Высокая работоспособность	Достаточность психофизиологических ресурсов для выполнения труда на эффективном уровне
Способность к риску	Принятие риска — активное предпочтение опасного варианта действия (неопределенность исхода ситуации и возможных неблагоприятных последствий в случае неуспеха) безопасному

Упражнение «Стратегии самопомощи».

1. Подумайте и запишите несколько вариантов ответов на вопрос: «Что я делаю, чтобы снизить уровень эмоционального стресса, доставить себе радость?»

2. Попробуйте найти смысл, наполнить значимостью записанные вами ответы и осознать, как можно противостоять негативным эмоциям и впечатлениям, что им можно противопоставить.

Первый список ответов может выглядеть так:

- 1) играю со своими детьми;
- 2) читаю, лежу на диване;
- 3) работаю в саду;
- 4) встречаюсь с друзьями;
- 5) смотрю телевизор.

Второй список ответов может выглядеть так:

1) играю с детьми и разделяю их радость, ощущаю удовольствие от общения с ними, счастье;

2) работаю в саду и наслаждаюсь красотой природы;

3) встречаюсь с друзьями, стараюсь получить радость от человеческого общения;

4) смотрю телевизор, получаю эстетическое удовольствие от программ, посвященных литературе и искусству.

Упражнения, связанные с управлением дыханием. Управление дыханием — это эффективное средство влияния на тонус мышц и эмоциональные центры мозга. Медленное и глубокое дыхание (с участием мышц живота) понижает возбудимость нервных центров, способствует мышечному расслаблению, т. е. релаксации. Частое (грудное) дыхание, наоборот, обеспечивает высокий уровень активности организма, поддерживает нервно-психическую напряженность.

Сидя или стоя постарайтесь по возможности расслабить мышцы тела и сосредоточьте внимание на дыхании. На счет 1-2-

3-4 делайте медленный глубокий вдох (при этом дыхание производится животом, грудная клетка неподвижна); на следующие четыре счета задержите дыхание, затем сделайте плавный выдох на счет 1-2-3-4-5-6, снова задержите дыхание на следующие четыре счета и т. д. Уже через 3—5 минут такого дыхания вы почувствуете, что стали заметно спокойнее и уравновешеннее.

Упражнения, связанные с управлением тонусом мышц, движением. Под воздействием психических нагрузок возникают мышечные зажимы, напряжение. Умение их расслабить позволяет снять нервно-психическую напряженность, быстро восстановить силы.

Поскольку добиться полноценного расслабления всех мышц сразу не удастся, нужно сосредоточить внимание на наиболее напряженных частях тела.

Сядьте удобно, если есть возможность, закройте глаза, дышите глубоко и медленно; пройдитесь внутренним взором по всему вашему телу, начиная от макушки до кончиков пальцев ног (либо в обратной последовательности), и найдите места наибольшего напряжения (часто это рот, губы, челюсти, шея, затылок, плечи, живот). Постарайтесь еще сильнее напрячь места зажимов (до движения мышц), делайте это на вдохе. Прочувствуйте напряжение и резко сбросьте его, причем делайте это на выдохе. Сделайте так несколько раз. В хорошо расслабленной мышце вы почувствуете появление тепла и приятной тяжести.

Если зажим снять не удастся, особенно на лице, попробуйте разгладить его с помощью легкого самомассажа круговыми движениями пальцев (можно поделаться гримасы удивления, радости и пр.).

Упражнения, связанные с воздействием слова. Словесное воздействие включает сознательный механизм самовнушения, непосредственно влияет на психофизиологические функции организма. Формулировки самовнушения строятся в виде простых и кратких утверждений позитивной направленности (без частицы «не»).

Самоприказ — это короткое, отрывистое распоряжение, сделанное самому себе. Применяйте самоприказ, когда убеждены в том, что надо вести себя определенным образом, но не можете с собой справиться.

Самоприказ может быть выражен словами: «Разговаривай спокойно!», «Молчать, молчать!», «Не поддавайся на провокацию!» Это помогает сдерживать эмоции, вести себя достойно, соблюдать требования этики и правила работы с клиентами. Сформулируйте самоприказ. Мысленно повторите его несколько раз. Если это возможно, повторите его вслух.

Самопрограммирование. Во многих ситуациях целесообразно «оглянуться назад», вспомнить о своих успехах в аналогичных обстоятельствах. Прошлые успехи говорят человеку о его возможностях, о скрытых резервах в духовной, интеллектуальной, волевой сферах и вселяют уверенность в своих силах.

Вспомните ситуацию, когда вы справились с аналогичными трудностями. Сформулируйте текст программы. Для усиления эффекта можно использовать слова «именно сегодня»: «Именно сегодня у меня все получится»; «Именно сегодня я буду самой спокойной и выдержанной»; «Именно сегодня я буду находчивой и уверенной»; «Мне доставляет удовольствие вести разговор спокойным и уверенным голосом, показывать образец выдержки и самообладания». Мысленно повторите эти слова несколько раз.

Упражнения, связанные с использованием образов. Использование образов активно воздействует на центральную нервную систему, т. е. чувства и представления. Множество наших позитивных ощущений, наблюдений, впечатлений мы не запоминаем, но если пробудить воспоминания и образы, с ним связанные, то можно пережить их вновь и вновь и даже усилить. И если словом мы воздействуем на сознание, то образы, воображение открывают нам доступ к мощным подсознательным резервам психики.

Чтобы использовать образы для саморегуляции, специально запоминайте ситуации, события, в которых вы чувствовали себя комфортно, расслабленно, спокойно, — это ваши ресурсные ситуации. Делайте это в трех основных модальностях, присущих человеку, для чего запоминайте: 1) зрительные образы-события (облака, цветы, лес); 2) слуховые образы (пение птиц, журчание ручья, шум дождя, музыка); 3) ощущения (тепло солнечных лучей на своем лице, брызги воды, запах цветущих яблонь, вкус клубники).

При ощущении напряженности, усталости сядьте удобно, по возможности закрыв глаза; дышите медленно и глубоко; вспомните одну из ваших ресурсных ситуаций; проживите ее заново, вспоминая все сопровождавшие ее зрительные, слуховые и телесные ощущения; побудьте внутри этой ситуации несколько минут; откройте глаза и вернитесь к работе.

Упражнения, направленные на формирование эмоциональных умений. Упражнение «*Метафора моей жизни*». На листе бумаги поставьте цифру 1 и напишите: «Жизнь — это...». Закончите предложение какой-либо метафорой, связанной, например, с питанием. Поставьте цифру 2 и закончите предложение «Жизнь — это...» какой-либо геометрической фигурой. Поставьте цифру 3 и завершите предложение «Жизнь — это...» метафорой из области человеческих отношений.

Затем подчеркните ключевые слова или словосочетания в каждой из метафор. Например, в метафоре «Жизнь — это ломаная, проведенная нами на полотне реальности», очевидно, ключевым будет слово «ломаная». Таким образом, у вас получится три слова или словосочетания.

А теперь придумайте метафорическое определение жизни, в котором использовались бы все три слова или словосочетания. Например, из ключевых слов «орех», «ломаная» и «путь» итоговым метафорическим определением станет следующее: «Жизнь — это огромный шар, похожий на грецкий орех, который приходится катить по ломаному пути, а узнать, что у него внутри, удастся только в самом конце, да и то не всегда».

Ситуации эмпатии. Пример — школьная ситуация «День рождения».

Однажды на перемене в школе учитель подвел к классному руководителю Толю:

— Ваш мальчик, Александра Федоровна?

— Мой. А что случилось?

— Полюбуйтесь, все цветы в соседнем дворе оборвал. — И как вещественное доказательство протянул большой букет астр.

Мальчик стоял опустив голову и часто взмахивал ресницами.

— Зачем ты рвал цветы, Толя? — мягко спросила учительница.

— Я хотел подарить их маме. У нее сегодня день рождения.

Он поднял полные слез глаза.

После уроков Александра Федоровна попросила Толю подождать ее, чтобы вместе идти домой. Мальчик ждал учительницу. Он думал о том, какой «подарок» сейчас получит мама, узнав, что он залез в чужой сад.

Эмоциональное выгорание. Что делать, если вы заметили первые его признаки? Прежде всего трудно признаться самому себе: «Я страдаю профессиональным выгоранием». Тем более что в сложных жизненных ситуациях включаются внутренние неосознаваемые механизмы защиты: рационализация, «окаменение» чувств и тела. Помните: блокирование своих чувств и активность, выраженная сверх меры, могут замедлить процесс восстановления вашего эмоционального состояния.

Во-первых, его может облегчить физическая и эмоциональная поддержка других людей. Не отказывайтесь от нее. Обсудите свою ситуацию с теми, кто, имея подобный опыт, чувствует себя хорошо.

Во-вторых, в нерабочее время вам нужно уединение. Чтобы справиться со своими чувствами, вам необходимо найти возможность побыть одному, без семьи и близких людей.

Если вы понимаете, что выгорание уже происходит:

— не скрывайте свои чувства, проявляйте эмоции и обсуждайте их вместе с друзьями;

— не избегайте говорить о том, что случилось. Используйте каждую возможность пересмотреть свой опыт наедине с собой или вместе с другими;

— не позволяйте вашему чувству стеснения останавливать вас, когда другие предлагают помощь;

— не ожидайте, что тяжелые состояния, характерные для выгорания, уйдут сами по себе. Если не принимать мер, они будут посещать вас в течение длительного времени;

— выделяйте достаточное время для сна, отдыха, размышлений;

— проявляйте ваши желания прямо, ясно и честно, говорите о них семье, друзьям и на работе;

— постарайтесь сохранять обычный нормальный распорядок жизни, насколько это возможно.

Если эмоциональное выгорание достигло глубокой стадии, помните: необходима

специальная работа по отреагированию травматического опыта и возрождению чувств. И не пытайтесь провести эту работу самостоятельно — такую сложную (и болезненную) работу можно выполнить только со специалистом. Таким образом, здоровый человек, как утверждают психологи, — это прежде всего человек счастли-

вый, живущий в гармонии с самим собой, не ощущающий внутреннего разлада, защищающийся, но первый не нападающий ни на кого. Эмоциональная культура, стрессоустойчивость — компоненты профессиональной психологической культуры, способствующие сохранению здоровья личности.