

© Екатерина Евгеньевна Чередниченко,
доцент кафедры правового обеспечения
государственного и муниципального
управления Владимирского филиала
РАНХиГС,
кандидат юридических наук, доцент
Cheredn@mail.ru

Cherednichenko E. E.
Associate Professor of the Department of
legal support of state and municipal
administration of Vladimir branch of the
Russian presidential Academy of Sciences
Candidate of legal Sciences, associate
Professor

РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН: ЖЕНСКИЙ АСПЕКТ

Аннотация: в данной статье рассматриваются аспекты работы с обращениями граждан в органах государственной и муниципальной власти. В настоящее время очень много женщин занимают такие должности. Работа с гражданами отличается повышенной сложностью и возможностью возникновения стрессовой ситуации. Автор в работе указывает на то, что женщины более стрессоустойчивы и поэтому могут продуктивно выполнять возложенные на них функции.

Abstract: This article discusses the aspects of working with citizens' appeals in state and municipal authorities. Currently, a lot of women hold such positions. Work with citizens is characterized by increased complexity and the possibility of a stressful situation. The author points out that women are more stress-resistant and therefore can productively perform their functions.

Ключевые слова: обращения граждан, государственная и муниципальная служба, стрессоустойчивость женщин.

Keywords: citizens' appeals, state and municipal service, women's stress resistance.

В настоящее время никого не удивляет тот факт, что большую часть мест на государственной и муниципальной службе занимают женщины. Сравнительный анализ представленности мужчин и женщин показывает устойчивую тенденцию к феминизации в этом направлении [1]. Есть много сфер, в которых именно женщинам легче справиться с выполнением разных задач. В этой статье речь идет о таком актуальном и важном направлении как работа с обращениями граждан. Женщины более стрессоустойчивы, чем мужчины, и именно это качество позволяет им заниматься такой работой.

К основным функциям института обращений граждан относятся: правозащитная, информационная и коммуникационная. В рамках последней граждане зачастую обращаются в органы государственной и муниципальной власти для общения, чтобы поделиться своими насущными проблемами.

Так, в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года в качестве одной из форм названо устное обращение гражданина в государственный орган или орган местного самоуправления. Очень часто люди, которые приходят на такой прием, озлоблены, расстроены, подавлены. Задача работника, ведущего прием, не только решить или помочь с решением конкретной проблемы гражданина, но и поддержать его, оказать ему в том числе и психологическую помощь.

По мнению психологов, женщины в трудной или стрессовой ситуации более коммуникабельны, что приводит к образованию тесного межличностного контакта. Это позволяет человеку, обратившемуся за помощью, понять и пережить свои эмоции, что приводит к более конструктивному диалогу и более легкому принятию решений.

Мужчинам в такой ситуации труднее понять, что чувствует другой человек, что может привести к агрессии. Такое различие в поведении мужчин и женщин ученые объясняют гормональными особенностями. В частности, уровнем окситоцина - «гормона любви и сочувствия». У женщин окситоцин вырабатывается, когда женщина видит кого-то в беде или просто грустным. Поэтому женщина скорее, чем мужчина, будет помогать несчастному человеку, даже если ему не грозит непосредственная физическая опасность.

Все эти особенности не могут не влиять на качество работы государственных и муниципальных служащих, особенно тех, которые занимают руководящие должности. Мужчины-руководители пытаются выстроить любую структуру в виде вертикальной властной пирамиды, основанной на принуждении и иерархии. Женщины-руководители, наоборот, предпочитают более тонкие инструменты управления, построенные на внимании к личности, т.е. выстраивают горизонтальные связи, в основе которых лежат убеждение и мотивация.

В процессе общения с другими людьми женщина реже идет на конфликт, ищет компромиссные варианты, соотносимые с мнением другой стороны. У женщин на первом месте стоит такое качество, как гуманизм.

При работе с обращениями граждан, когда приходится взаимодействовать с большим количеством людей, вырабатывается некая стереотипность поведения, как механизм экономии затрачиваемых усилий. Это вполне обоснованно. Однако, по мнению некоторых авторов, здесь существуют некие гендерные различия в эмоциональной сфере. Так, Г. Орме приводит данные о том, что женщины обнаруживают более высокий уровень по межличностным показателям эмоционального интеллекта (эмоциональности, межличностным отношениям, социальной ответственности) [2]. У мужчин же преобладают внутриличностные показатели, такие как самоутверждение и способность отстаивать свои права.

При любой работе человек не застрахован от стресса, эмоциональной перегрузки, особенно в отношениях «человек-человек». Поэтому очень важным качеством на государственной и муниципальной службе является стрессоустойчивость. Этот показатель стойкости к стрессу является необходимым компонентом эффективности управленческой деятельности и повышает производительность труда. Стрессоустойчивость можно приобрести в процессе тренинговых программ, в том числе в рамках повышения квалификации для государственных и муниципальных служащих. Это качество является основой успешной работы с обращениями граждан, так как работник становится эмоционально устойчивым с низким уровнем тревожности и, наоборот, с высоким уровнем саморегуляции и психологической готовности к стрессу. В таких условиях разобраться с чужими проблемами намного проще, что и происходит в рамках продуктивного диалога.

Таким образом, следует сказать о том, что работа с обращениями граждан – это сложный процесс, характеризующийся высокой эмоциональной нагрузкой. Женщины более эмоциональны [3], поэтому и обладают большей стрессоустойчивостью. Внутренняя реакция на проблемы обратившегося с жалобой или заявлением человека или на его поведение не должна мешать поиску оптимального решения вопросов оказания помощи. Мы полагаем, что необходимо более внимательно относиться к выбору сотрудников, которые будут работать с обращениями граждан, и к вопросам повышения их квалификации, в том числе в рамках дополнительного образования.

Список литературы

1. Коростылева Н. Н. Гендерное распределение в системе государственной гражданской службы // Государственная служба. – 2015. - № 5 (97). - С. 68-72.

2. Орме Г. Эмоциональное мышление как инструмент достижения успеха. – М. : КСП+, 2003. – 272 с.

3. Андреева И. Н. Способности эмоционального интеллекта: гендерные различия / Психология и современное общество: взаимодействие как путь взаиморазвития: материалы международной научно-практической конференции, 13–14 апреля 2007 года, г. Санкт-Петербург. Ч. 1. – СПб. : СПБИУиП, 2007. – С. 12-15.