

УДК 613.86-057.34

Н. В. Заблоцька-Сеннікова
кандидат історичних наук, доцент,
доцент кафедри публічної служби та управління
навчальними й соціальними закладами
ДЗ «Луганський національний університет
імені Тараса Шевченка»

ПРОБЛЕМА «ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ

Реформування системи публічної служби ставить за мету демократизацію держави та втілення європейських стандартів незалежного врядування, що веде до підвищення вимог до публічних службовців та результативності їх роботи, а також якості наданих послуг. Важливим фактором є і те, що публічні службовці виконують свої службові обов'язки в системі «людина-людина», щодня взаємодіючи з колегами, партнерами та клієнтами. Така робота може емоційно виснажувати та призводити до конфліктів та стресів.

Так, з однієї сторони, на службовця можуть тиснути зовнішні фактори, а з іншої – під тиском зовнішніх з'являються і внутрішні, як-от невдоволення роботою, спілкуванням, незадоволеність очікуванням. У сукупності ці аспекти можуть привести до емоційного виснаження та «емоційного вигорання» службовця, депресій. Аби поставлені завдання перед публічними службовцями виконувались якісно вчасно, необхідно вивчити, проаналізувати та мінімізувати всі негативні фактори, які впливають на психологічне здоров'я службовця.

Питання діагностики проблеми професійного «емоційного вигорання» та шляхів вирішення в кадровій політиці публічної служби висвітлено у статті «Професійне емоційне вигорання державних службовців: діагностика проблеми» [1]. Визначенню основних чинників й обставин виникнення та прояву «емоційного вигорання» публічних службовців присвячено роботу «Попередження професійної деформації державних службовців в Україні: соціально-психологічні аспекти» [2]. Етапи «емоційного вигорання» у службовців розглянуто в дослідженні «Емоційне вигорання та його особливості в професійній діяльності фахівців державних установ» [3].

Метою статті є уточнення поняття «емоційне вигорання» публічних службовців, з'ясування причин, розкриття етапів та шляхів профілактики.

У сучасних умовах життя та праці публічні службовці досить часто стикаються з негативним станом, одним із різновидів деформації особистості – «емоційним вигоранням». Зниження уваги, погіршення якості виконання роботи, стану здоров'я, зниження активності, складнощі у взаємодії з оточуючими можуть стати важливими показниками.

Робота публічного службовця пов'язана з такою напруженою психоемоційною діяльністю, як інтенсивне спілкування, що супроводжується емоціями, отримання й обробка великої кількості інформації, швидке прийняття відповідальних рішень. На емоційний стан службовця можуть також впливати неструктурованість роботи, нерівномірний розподіл обов'язків, перенавантаження, несистемність у виконанні завдань, несприятлива психологічна атмосфера, погане планування праці, недостатність технічного та матеріального оснащення, бюрократичні перепони, наявність конфліктів в організації, як горизонтальних, так і вертикальних. Виділяють ще один фактор, який зумовлює синдром емоційного професійного вигорання – психологічно важкі клієнти, з яким працюють службовці. Варто також врахувати, що для державного службовця здатність до співпереживання визнається однією з професійно важливих якостей, тому ймовірність психічного вигорання досить висока [1].

«Ця неприємність трапляється з тими, чия робота супроводжується напруженим емоційним контактом із людьми. Серед симптомів емоційного вигорання виділяють прогресуюче вайдуєність, дегуманізацію в формі зростаючого негативізму, відчуття незадоволеності, деперсоналізації і,

зрештою, стрімке погіршення якості життя – навіть на тлі фінансового та кар'єрного благополуччя. Синдром емоційного вигорання, як правило, вражає людей відкритих, небайдужих, схильних до співчуття і ідеалізму. В результаті передозування негативними емоціями у них спрацьовує механізм психологічного захисту у формі часткового або повного виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі дії. У крайніх своїх проявах вигорання може супроводжуватися важкими невротичними розладами і психосоматичними захворюваннями» [4].

За формулюванням Всесвітньої Організації Охорони здоров'я, синдром «емоційного вигорання» – це фізичне, емоційне, або мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності в роботі, втомою, безсонням, підвищеною схильністю до соматичних захворювань, а також вживанням алкоголю або інших психоактивних речовин для отримання тимчасового полегшення, що має тенденцію до розвитку фізичної залежності та (у багатьох випадках) суїцидальної поведінки.

Цей синдром розцінюється як стрес-реакція на тривалі виробничі та емоційні вимоги, які виникають унаслідок надмірної відданості людини своїй роботі з одночасним нехтуванням особистого життя або відпочинком [5]. За Міжнародною класифікацією хвороб X перегляду, цей стан належить до рубрики «Стрес, пов'язаний із труднощами підтримки нормального способу життя» [6].

Всесвітня Організація Охорони Здоров'я (ВООЗ) визначає такі критерії:

- 1) усвідомлення та відчуття безперервності існування, постійність, ідентичність фізичного і психічного «Я»;
- 2) відчуття подібності переживань в однотипних ситуаціях;
- 3) ставлення до себе, результатів своєї діяльності;
- 4) відповідність психічних реакцій силі й частоті впливів, соціальних ситуацій, обставин;
- 5) здатність коригувати свою поведінку;
- 6) планування своєї діяльності, реалізація цих планів;
- 7) здатність змінити свою поведінку відповідно до ситуації [7].

Високі вимоги до професійних та особистісних якостей публічного службовця, відповідальність, перенавантаження стають основою стресу. У стрес-реакції можна виділити три стадії (які відображають відповідь організму особистості на постійно діючий стресовий фактор): тривоги, резистенції, виснаження [8].

Первинна стадія – тривоги (напруженості), що формується внаслідок хронічної психоемоційної атмосфери, нестабільної ситуації, підвищеної відповідальності й ускладнень у взаємодії з навколишнім середовищем. Саме на цій стадії організм починає виробляти велику кількість енергії для подолання стресу.

Наступною стадією є резистенція (опір) виявляється в намаганнях людини певною мірою відгородити себе від неприємних вражень, зовнішніх впливів, збільшується стійкість організму до стресу.

Однак, важливо зауважити, у разі якщо стресовий фактор продовжує впливати на особистість, є загроза переходу до наступної стадії – виснаження. Ця стадія дещо схожа на першу, але основна відмінність у тому, що на цій стадії організму вже немає звідки брати енергію для подолання стресу, мобілізація ресурсів неможлива. Саме у цей період можуть з'являтися психосоматичні хвороби.

Модель професійного стресу публічних службовців може складатися з таких чинників:

- зовнішні – стресори, що пов'язані із впливом навколишнього середовища, в якому знаходиться публічний службовець;

- внутрішні пов'язані безпосередньо з особистісними, організаційно-професійними та соціально-демографічними характеристиками публічних службовців;

- фізіологічних і психологічних виявів та наслідків професійного стресу публічних службовців [9].

Емоційний стан, разом з особистісними якостями, також є невід'ємною і важливою частиною професійної діяльності [10].

Дослідниками виділено ще одна класифікація «емоційного вигорання»: на першій стадії – працівник, зазвичай, задоволений роботою і завданнями, ставиться до них з ентузіазмом. Однак із наростанням робочих стресів професійна діяльність починає приносити дедалі менше задоволення і працівник стає менш енергійним. На другій стадії з'являються втома, апатія, можуть виникнути проблеми зі сном. У разі відсутності додаткової мотивації і стимулювання працівник втрачає інтерес до праці, а отже, знижується продуктивність його діяльності. На цій стадії можливі порушення трудової дисципліни і відстороненість від професійних обов'язків. У разі високої мотивації працівник може перебувати у стані емоційного вигорання, задіюючи внутрішні ресурси організму, але на шкоду власному здоров'ю.

Наступна – третя стадія, під час якої надмірна робота без відпочинку призводить до таких фізичних явищ, як виснаження і схильність до захворювань, а також до психологічних переживань – хронічної дратівливості, загостреної злоби або відчуття пригніченості, постійного відчуття браку часу.

Під час четвертої стадії розвиваються хронічні захворювання, внаслідок чого особа частково або повністю втрачає працездатність. Посилюються переживання незадоволеності власною ефективністю та якістю життя.

Остання, п'ята стадія емоційного вигорання – у службовця з'являється велика кількість проблем у професійній сфері, які можуть призвести до звільнення. Фізичні та психологічні прояви переживання емоційного вигорання переходять у гостру форму й можуть спровокувати розвиток небезпечних захворювань, які загрожують життю та здоров'ю особи [11].

Симптоми вигорання публічних службовців можна класифікувати як: поведінкові (які можуть проявлятися в частих запізненнях, небажанні вести документацію, формальне виконання обов'язків); афективні (емоційне виснаження, поганий настрій, підвищена дратівливість); когнітивні (слабка концентрація уваги, думки про звільнення, розчарування у роботі); фізіологічні (порушення сну, втома, головні болі, проблеми з системою шлунково-кишкового тракту, чутливість до інфекційних захворювань).

Емоційна гнучкість є одним із головних факторів профілактики емоційного вигорання. Публічний службовець повинен вміти переходити та змінювати ролі – з позиції учасника, яка потребує активної емоційної участі, до нейтральної позиції спостерігача. Вказана навичка є також способом професійного розвитку, усвідомлення себе в професії та є індикатором зрілості особистості. Вміння контролювати імпульсивність є свідченням емоційної стійкості та соціальної гнучкості.

Вміння аналізувати, відслідковувати власні реакції на стресову ситуацію дають змогу знайти сенс власної професійної діяльності та побачити нові шляхи саморозвитку.

Емоційне «вигорання» службовців проявляється досить різноманітно і широким спектром психосоматичних розладів, що становить серйозну загрозу їх здоров'ю та негативно позначається на ефективності і якості роботи, і що певною мірою пов'язано з розвитком у них депресивних розладів. Це визначає необхідність активних зусиль, спрямованих на сучасну діагностику депресії і синдрому «вигорання», а також розробку методів його профілактики та антистресової

вої корекції з урахуванням особистісних якостей, реакцій, адаптаційних ресурсів особистості. Турбота службовців стосовно стану свого здоров'я має ставати частиною їх професійної культури і навіть певною мірою показником їх професійної компетентності. Важливо зробити роботу людей, що працюють у комунікативно напружених професіях, менш стресовою без зниження вимог до неї, але при цьому більш ефективною.

Серед засобів подолання та профілактики емоційного вигорання у публічних службовців доцільно виділити вправи, пов'язані з глибоким диханням, як один із засобів релаксації, регуляція емоційного стану – відстеження виникнення, перебігу таких емоцій, як гнів, розчарування, злість. Усвідомлення того, на що виникли такі емоції, та намагання зрозуміти, чому організм саме таким чином відреагував на ситуацію, є важливим етапом у процесі подолання «вигорання».

Важливо знайти спосіб поновлення ресурсів організму – все те, що може приносити позитивні емоції, хобі, спілкування з друзями, або читання книги, музика. Досить дієвим способом профілактики та подолання «вигорання» є фізичні навантаження, що добре знімають напругу у тілі та дають змогу відволіктися від негативних думок.

Дієвими способами подолання емоційного вигорання є також відпочинок та правильне харчування. Обов'язково треба нормувати харчування, та додати до раціону більше овочів та фруктів, які містять вітаміни та мінерали. За таких умов організм може швидше накопичувати сили для протидії та подолання стресу.

Отже, синдром «емоційного вигорання» може з'явитися у публічних службовців як реакція на стресові умови та на вимоги професійного середовища. Це може стати наслідком низького рівня компетентності публічних службовців у питаннях виникнення і впливу професійного стресу на життєдіяльність, шляхи його профілактики, подолання та корекції. «Емоційне вигорання» залежить від таких факторів, як вік, досвід роботи, особистісні характеристики, типи поведінки, швидкість реакції, стресостійкість, що відповідають різним типам поведінки у стресовій ситуації.

У подальших дослідженнях доцільно розглянути досвід виявлення та профілактики «емоційного вигорання» публічних службовців у країнах Центральної та Східної Європи.

Література

1. Соколовський С.І. Професійне емоційне вигорання державних службовців: діагностика проблеми. Публічне адміністрування: теорія та практика. 2010. № 10. URL: <http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2010-01/10ssisdp.pdf/>.
2. Сіпінська М.В. Попередження професійної деформації державних службовців в Україні: соціально-психологічні аспекти: автореф. дис. ...канд. наук з державного управління: спец. 25.00.03 «Державна служба». Київ, 2011. 23 с.
3. Матієнко Т.В. Емоційне вигорання та його особливості в професійній діяльності фахівців державних установ. Південноукраїнський юридичний часопис. 2015. №1. С. 142–145. URL: file:///C:/Users/%D0%9D%D0%B5%D0%BB%D1%8F/Downloads/Pupch_2015_1_44.pdf.
4. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром вигорання: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2008. 336 с.
5. Митченко Л.Е. Исследование факторов эмоционального выгорания педагогов. Тюмень: Министерство общего и профессионального образования РФ Тюменский областной государственный институт развития регионального образования, 2003. 75 с.
6. World Health Organization. The ICD-10 Classification of Mental and Behavioral Disorders: clinical descriptions and diagnostic guidelines. Geneva: WHO, 1992.
7. Соколовський С.І. Психологічне здоров'я державного службовця як морально-етична складова. Актуальні проблеми державного управління: зб. наук. пр. Х.: Вид-во ХАРПІ НАДУ «Марієтр», 2010. № 1 URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/apdu/2010-1/doc/1/14.pdf>.
8. Бойко В.В. Синдром «емоціонального вигорання» в професіональному общении. СПб.: Сударыня, 1999. 183 с.

9. Карамушка Л.М. Психологічні чинники професійного стресу у держслужбовців / Л.М. Карамушка, Д.І. Куриця. Теорія і практика управління соціальними системами: науково-практичний журнал. Харків: «Ulrich's Periodicals Directory», 2013. № 1. URL: http://www.kpi.kharkov.ua/archive/%D0%BD%D0%B0%D1%83%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BF%D0%B5%D1%80%D1%96%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%BA%D0%B0/Tipuss/2013_1/Karam.pdf.

10. Саннікова О.П. Емоціональність в структурі професіональних своїх особистості (на прикладі представителів соціально-професійних професій): дис. ... д-ра психол. наук. К., 1996. 407 с.

11. Арефнія С.В. Специфіка професійної діяльності державних службовців як один з факторів професійного вигорання. Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України, X.: 2013. Том. VI, Психологія обдарованості, Вип. 9. С. 71–80. URL: <http://www.appsyhology.org.ua/data/jrn/v6/i9/6.pdf>.

Анотація

Заблоцька-Сеннікова Н. В. Проблема «емоційного вигорання» у публічних службовців. – Стаття.

У статті уточнено поняття «емоційне вигорання» публічних службовців. Проаналізовано причини та складові частини виникнення «емоційного вигорання» у публічних службовців. Розглянуто стадії стресу та симптоми, які є показниками «емоційного вигорання», як-от стадія тривоги, резистентності та виснаження. Також розглянуто способи профілактики та подолання емоційного вигорання у публічних службовців. Визначено, що синдром «емоційного вигорання» пов'язаний зі стресовими ситуаціями, які переживає особистість як на роботі, так і в особистому житті. Це динамічний процес розвитку стресу, який проходить стадіями. Кожна стадія має свої симптоми, які вказують на рівень розвитку та «емоційного вигорання». Синдром «вигорання» визнано проблемою, яка потребує медичного втручання. Реакція на стрес є досить різною, вона може залежати від віку, типу темпераменту, глибини стресової ситуації, тривалості перебування. Під час стресу людина емоційно «розряджається» та за рахунок акумуляції сил – здоровий організм може здолати стрес. Але у разі, якщо стресова ситуація є затяжною, організм втрачає змогу постійно боротись зі стресом, що відображається на погіршенні психофізіологічного стану. Неприятливі наслідки розвитку емоційного «вигорання» виражаються у плинності кадрів, негативному ставленні до роботи, агресії до клієнтів та колег, низькій продуктивності, психосоматичних розладах.

Ключові слова: «емоційне вигорання», публічний службовець, стадії стресу, тривога, резистентність, виснаження.

Анотация

Заблоцкая-Сенникова Н. В. Проблема «эмоционального выгорания» у публичных служащих. – Статья.

В статье уточнено понятие «эмоциональное выгорание» публичных служащих. Проанализированы причины и составляющие возникновения «эмоционального выгорания»

у публичных служащих. Рассмотрены стадии стресса и симптомы, которые являются показателями «эмоционального выгорания», такие как стадия тревоги, резистентности и истощения. Также рассмотрены способы профилактики и преодоления эмоционального выгорания у публичных служащих. Определено, что синдром «эмоционального выгорания» связан со стрессовыми ситуациями, которые переживает личность как на работе, так и в личной жизни. Это динамичный процесс развития стресса который проходит стадиями. Каждая стадия имеет свои симптомы, указывающие на уровень развития «эмоционального выгорания». Синдром «выгорания» признан проблемой, требующей медицинского вмешательства. Реакция на стресс является весьма разной, она зависит от возраста, типа темперамента, глубины стрессовой ситуации, длительности течения. Во время стресса человек эмоционально «разряжается» и за счет аккумуляции сил здоровый организм может преодолеть стресс. Но в случае, если стрессовая ситуация затяжной, организм теряет возможность постоянно бороться со стрессом, что отражается на ухудшении психофизиологического состояния. Неблагоприятные последствия развития эмоционального «выгорания» выражаются в текучести кадров, негативном отношении к работе, агрессии к клиентам и коллегам, низкой производительности, психосоматических расстройствах.

Ключевые слова: «эмоциональное выгорание», публичный служащий, стадии стресса, тревога, резистентность, истощение.

Summary

Zablotska-Siennikova N. V. The problem of “emotional burnout” of public servants. – Article.

The article clarifies the concept of “emotional burnout” by public servants. The reasons and components of the emergence of “emotional burnout” from public servants are analyzed. The stages of stress and symptoms that are indicators of “emotional burnout” such as anxiety, resistibility, and exhaustion are considered. Also, ways of preventing and overcoming emotional burnout in public servants are considered. It is determined that the syndrome of “emotional burn-out” is associated with stressful situations experienced by a person, both at work and in his / her personal life. This is a dynamic process of stress development that takes place in stages. Each stage has its symptoms, which indicate the level of development and “emotional burnout”. The burnout syndrome is recognized as an issue requiring medical intervention. The reaction to stress is quite different, it can depend on age, type of temperament, depth of the stress situation, duration of the course. During stress people emotionally “discharge” and due to the accumulation of forces – a healthy body can overcome stress. But, if the stressful situation is prolonged, the body loses the opportunity to constantly fight stress, which is reflected in the deterioration of the psychophysiological state. The adverse effects of the development of emotional “burnout” are expressed in the turnover of staff, negative attitude to work, aggression towards clients and colleagues, low productivity, psychosomatic disorders.

Key words: “burning-out”, public servant, stages of stress, anxiety, resistibility, exhaustion.