

УДК 331.1:331.44
DOI 10.14258/epb201989

О НЕКОТОРЫХ АСПЕКТАХ ЭМОЦИОНАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО СОСТОЯНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

Е. Н. Сабына

Алтайский государственный университет (Барнаул, Россия)

Исследования показывают, что для сотрудников важна не только материальная мотивация, но и нематериальная. Большое значение в экономике труда придается социально-психологическим факторам, которые влияют на производительность труда и повышают трудовой потенциал. Психологические факторы условий труда напрямую влияют на желание работника исполнять свои обязанности максимально эффективно.

В статье рассматриваются некоторые психологические факторы, условия труда и профилактики стресс-факторов. Автором представлены результаты исследования особенностей эмоционально-психологического состояния («эмоционального выгорания»), выявленные у государственных и муниципальных служащих. На основе проведенного интервьюирования установлены причины, провоцирующие эмоциональное выгорание. Более половины респондентов имеют признаки эмоционального выгорания и истощения. Наиболее ярко сформированными симптомами являются «неадекватное эмоциональное избирательное реагирование» и «редукция профессиональных обязанностей». В статье предложены рекомендации, направленные на предупреждение и коррекцию симптомов эмоционального выгорания. Рекомендации могут быть использованы в кадроведческих технологиях при работе с сотрудниками организации.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, государственные и муниципальные служащие, синдром эмоционального истощения, деперсонализация, стресс, эмоциональное выгорание.

SOME ASPECTS OF THE EMOTIONAL AND PSYCHOLOGICAL STATUS OF STATE AND MUNICIPAL EMPLOYEES

E. N. Sabyna

Altai State University (Barnaul, Russia)

Research shows that not only material motivation is important for employees, but also intangible motivation. Great importance in the labor economy is attached to socio-psychological factors that affect labor productivity and increase labor potential. Psychological factors of working conditions directly affect the employee's desire to perform their duties as effectively as possible.

The article deals with some psychological factors of working conditions and prevention of stress factors. The author presents the results of a study of the features of the emotional and psychological state ("emotional burnout") identified in state and municipal servants. The number of stress factors in these groups of employees is large. Based on the conducted interview, the causes that provoke emotional burnout were identified. More than half of respondents have signs of burnout and exhaustion. The most clearly formed symptoms are "inadequate emotional selective response" and "reduction of professional responsibilities". The article offers recommendations aimed at preventing and correcting symptoms of emotional burnout. Recommendations can be used in HR technologies when working with personnel.

The article presents the results of the conducted research into the peculiarities of emotional burnout of state and municipal officials, and develops recommendations aimed at preventing and correcting the symptoms of emotional burnout. Recommendations can be used in HR technologies when working with employees of the organization.

Keywords: professional burning out, public and municipal servant, stress, syndrome of emotional exhaustion, depersonalization, emotional burning out.

Значимым фактором удовлетворенности трудом является совокупность социально-психологических факторов, обеспечивающих качество жизни персонала. В исследовании, проведенном под руководством А. Л. Иванова, было выявлено, что в увеличении производительности труда в полтора раза больше всего сыграли социальные и психологические факторы — 38,7%, и лишь затем технико-технологические — 32,2%, организационные — 29,1% [1].

Количество стресс-факторов в профессиональной деятельности государственных и муниципальных служащих в современных условиях постоянно возрастает. Этому способствуют как объективные причины (ужесточение правового статуса, большое количество правоограничений, строгая трудовая дисциплина, повышенная юридическая ответственность при принятии решений), так и субъективные, связанные с ожиданиями и требованиями, предъявляемыми к служащим со стороны окружающих, обилие негативной информации о них, падение престижа службы.

В научной литературе можно увидеть сведения о выраженности профессионального выгорания у служащих органов государственной и муниципальной власти (Н. Е. Водопьянова, Ю. И. Виданова, О. Ю. Осипова, Ю. Г. Тихонова). Впервые термин «burnout» — «эмоциональное выгорание» ввел американский психолог Freudenberger Herbert J., трактуя его как «состояние изнеможения в сочетании с ощущением собственной бесполезности» [2]. Со второй половины прошлого столетия велись дискуссии об определении понятия «эмоциональное выгорание», его происхождении, развитии симптомов, воздействии на осуществление профессиональной деятельности (С. Maslach, R. T. Golembiewski, J. E. Munznrider, С. Chermniss, В. Perlman, Е. Hartman, К. Kondo, М. В. Агапова, В. В. Бойко, А. А. Рукавишников, Н. Е. Водопьянова, Ю. И. Виданова и др.). Позже понимание этого феномена было дополнено введением симптомов психосоматического компонента, расширен круг профессий (субъектно-объектного типа), подверженных этому синдрому.

«Синдром эмоционального истощения» внесен в «Лексикон психиатрических и относящихся к психическому здоровью терминов», международную квалификацию болезней-11, в раздел проблем, связанных с занятостью и безработицей, как «синдром, возникающий в результате хронического стресса

на работе, с которым не удалось справиться» (ранее он включался в другие разделы) [3]. Правда, некоторые авторы трактуют эмоциональное выгорание как психологически защитный механизм на избранные психотравмирующие воздействия. В целом, ученые пришли к общему пониманию, считая, что это результат специфических личностных изменений, связанный с деформацией эмоционально-мотивационной сферы.

При поступлении на государственную гражданскую и муниципальную службу психологического отбора не проводится, что не совсем правильно. В целом, чиновники — представители профессий типа «человек-человек». Они постоянно подвергаются воздействию психотравмирующих факторов, подвержены профессиональной деформации (например, специалисты по охране прав детства или социальной работе). Тем самым стресс накапливается, ухудшается психическое состояние служащего, что негативно сказывается на его мотивационном потенциале, отношении к работе и выполнении им своих профессиональных обязанностей, на здоровье (увеличение риска развития сердечно-сосудистых заболеваний, нервно-психических расстройств, снижение иммунитета, проявление соматических заболеваний). У специалистов органов государственной и муниципальной власти необходимо выявлять случаи эмоционального выгорания (далее — ЭВ) служащих и внедрять в технологию кадровой работы мероприятия по профилактике данного явления в целях более эффективного выполнения властных полномочий.

Цель исследования — изучение некоторых особенностей эмоционального выгорания у государственных и муниципальных служащих. Эмпирические методы, которые применялись в исследовании, — групповые беседы, психодиагностическое тестирование, — позволяют определить наличие или отсутствие синдрома «эмоционального выгорания».

Симптомы эмоционального выгорания сводятся к трем группам:

Психофизиологические — усталость, сниженный энергетический тонус, падение работоспособности, головные боли, бессонница, невнимательность, снижение уровня оперативной памяти, ухудшение внимания и мышления, сужение восприятия.

Социально-психологические — нервозность, тревожность, потеря мотивации, депрессия, враждебность.

Поведенческие — цинизм, конфликтность, безразличие, нарушение трудовой дисциплины, дегуманизация, избегание ответственности.

Первоначально в ходе структурированного интервью было опрошено 37 государственных гражданских и муниципальных служащих в возрасте от 27 до 54 лет.

При проведении группового интервью служащие называли следующие причины, которые провоцируют эмоциональное выгорание: напряженный график работы, постоянные изменения в профессиональной деятельности, рутинность, невозможность повлиять на сложившиеся обстоятельства, большой объем работы в условиях четко установленных сроков исполнения, нехватка положительной оценки работы и признания со сто-

роны граждан, недостаток отдыха, завышенные требования со стороны руководства, конфликтная обстановка, повышенная личная ответственность, отсутствие перспективы карьерного роста и профессионального развития, отсутствие удовлетворяющей оплаты труда, давление со стороны окружающих, информационная перегрузка, высокие эмоциональные затраты и истощение эмоциональных ресурсов (в целом названные источники профессиональной деформации идентичны тем, что указаны и в других исследованиях) [4, с. 37–42].

Для первоначальной диагностики первых симптомов синдрома эмоционального выгорания был использован опросник «Экспресс выгорания» В. Каппони, Т. Новак. Обработанные результаты представлены в графическом виде на рисунке 1.

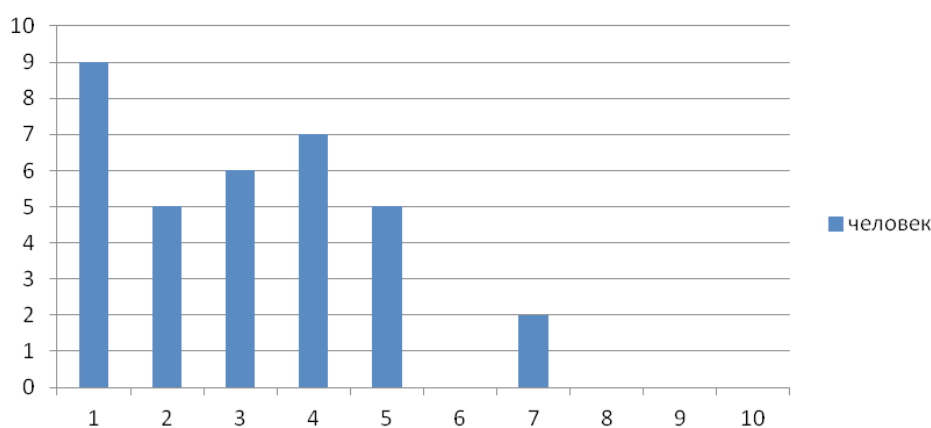


Рис. 1. Показатели синдрома эмоционального выгорания по экспресс-опроснику В. Каппони, Т. Новак

У 70% респондентов выявлено ЭВ, из них около половины имеют признаки эмоционального выгорания и им, в соответствии с мнением разработчиков опроса, необходимо отдохнуть. 20% имеют высокую степень выгорания, у 30% опрошенных отсутствуют признаки данного синдрома.

Вторым диагностическим инструментом послужил «Опросник выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, адаптированный Н. Е. Водопьяновой). Методика состоит из 22 пунктов, и представляет трехмерный конструкт: «эмоциональное истощение», «деперсонализация» и «редукция личных достижений» [5].

Рассмотрим результаты обследования государственных и муниципальных служащих, которые представлены на диаграмме (рис. 2). Респондентами являлись специалисты, у которых стаж работы более 5 лет, тем самым максимально было исключено влияние периода адаптации.

Из данных диаграммы видим, что у более половины (57%) высокий уровень эмоционального истощения, которое считается главным компонентом выгорания и выражается в сниженном эмоциональном фоне и ослаблении нервной системы. Кроме того, большинство респондентов имеют высокий уровень эмоционального выгорания по шкале «деперсонализация». Она характеризуется нарушением отношений с людьми, обслуживаемым по роду работы, что проявляется в равнодушии, циничном отношении, конфликтах, формальном выполнении обязанностей. При этом по шкале «редукция личных достижений» основная масса респондентов имеет умеренный уровень эмоционального выгорания, то есть в целом они адекватно рассматривают свои профессиональные заслуги и возможности, удовлетворены собой как личностями и специалистами.

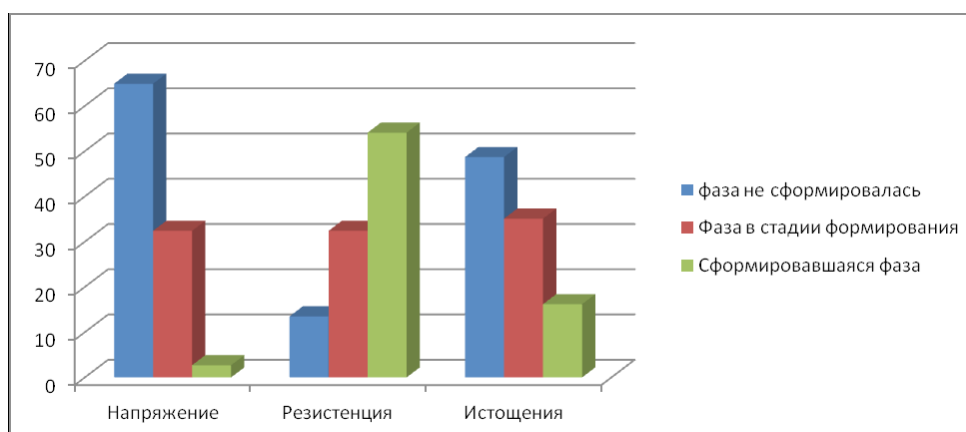


Рис. 2. Результаты опросника «Профессиональное выгорание» (К. Маслач, С. Джексон, адапт. Н. Е. Водопьяновой), %

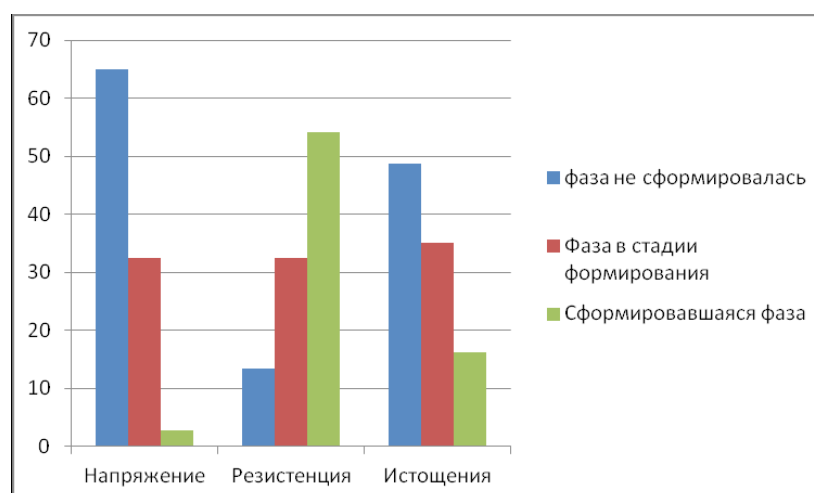


Рис. 3. Выраженность фаз стресса у государственных и муниципальных служащих, %

Для более глубокого анализа была использована «Методика диагностики уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко. В опроснике — 84 вопроса, по 12 шкалам. Он позволяет определить сформированность фаз стресса и ведущие (доминирующие) симптомы выгорания [6].

Мы видим, что фазы «напряжения» и «истощения» у большинства опрошенных не сформировались. Это значит, что в целом испытуемые имеют защиту от психотравмирующих условий. Но у 54% сформирована фаза «резистенции». Выделение данной фазы в самостоятельную — условно. Это сравнимо с медицинскими работниками, когда они отстраняются, эмоционально закрываются.

Проанализировав данные, представленные в диаграмме на рисунке 4, мы можем сделать вывод о том, что в фазе «резистенции» наиболее сформированными симптомами являются «неадекватное эмоциональное избирательное реагирование» и «редукция профессиональных обязанностей». Постепенно служащие прекращают понимать разницу между

экономичным проявлением эмоций и неадекватным избирательным эмоциональным реагированием, экономят на эмоциях, ограничивают эмоциональную отдачу за счет отсутствия реакции на сложные ситуации. Применяется выборочное реагирование: «посчитаю необходимым — уделю внимание клиенту, коллеге». Однако такое поведение недопустимо, так как граждане фиксируют эмоциональную черствость и равнодушие. Редукция проявляется в попытке упростить или уменьшить объем обязанностей, которые требуют психологических затрат.

Следующим преобладающим симптомом в этой фазе является «расширение сферы экономии эмоций», который характеризуется выходом эмоционального выгорания за сферу профессиональной деятельности и «эмоционально-нравственная дезорганизация», которая проявляется в неправильном отношении к коллегам, посетителям. В конце концов, симптомы эмоционального выгорания распространяются и на общение вне работы, когда чиновникам не хочется контактов даже с близкими.

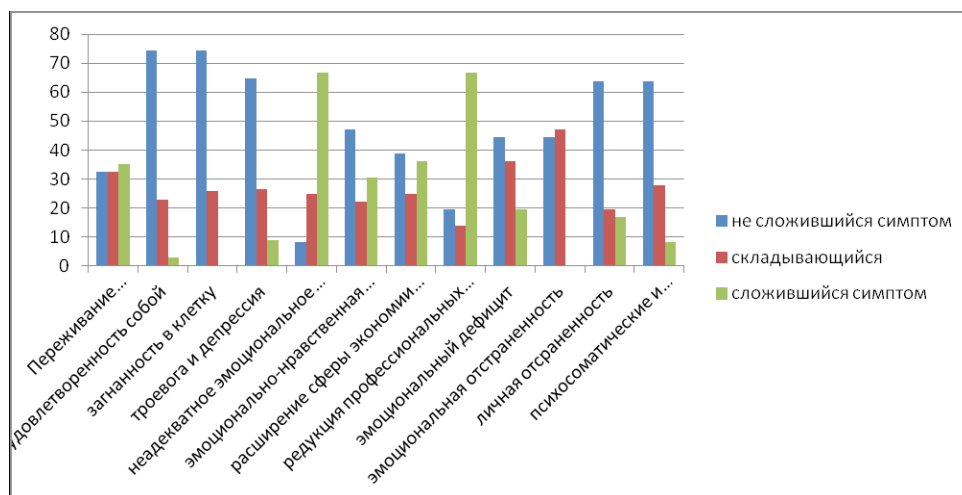


Рис. 4. Симптомы эмоционального выгорания

Самой многочисленной группой являются служащие, испытывающие постоянное (чаще постоянное, чем редкое) эмоциональное напряжение. Подавляющее большинство из них (95%) довольны выбранной профессией, своим трудом и отношениями с вышестоящим руководством. Вместе с тем 98% опрошенных респондентов все труднее поддерживать и устанавливать контакты с коллегами, 65% чиновников стремятся поскорее свернуть взаимодействие с сослуживцами и партнерами, что выражается в том, что они переносят свой негативный настрой на сферу вне работы.

Результаты наших исследований об определении элементов профессионального выгорания у служащих были сопоставлены с данными ранее

проведенных аналогичных исследований. В нашем случае мы видим более выраженное эмоциональное выгорание и связываем с теми негативными факторами, которые происходят в обществе на региональном уровне: увеличение ожидания и ужесточение статуса [7–10]. Государственные и муниципальные служащие не получают ни должного морального, ни материального удовлетворения от своей службы.

Для выявления факторов отношений, влияющих на развитие синдрома выгорания, также были опрошены государственные и муниципальные служащие по тесту «Мое отношение к работе» (К. Маслач, М. Лейтер). Полученные результаты представлены на рисунке 5.

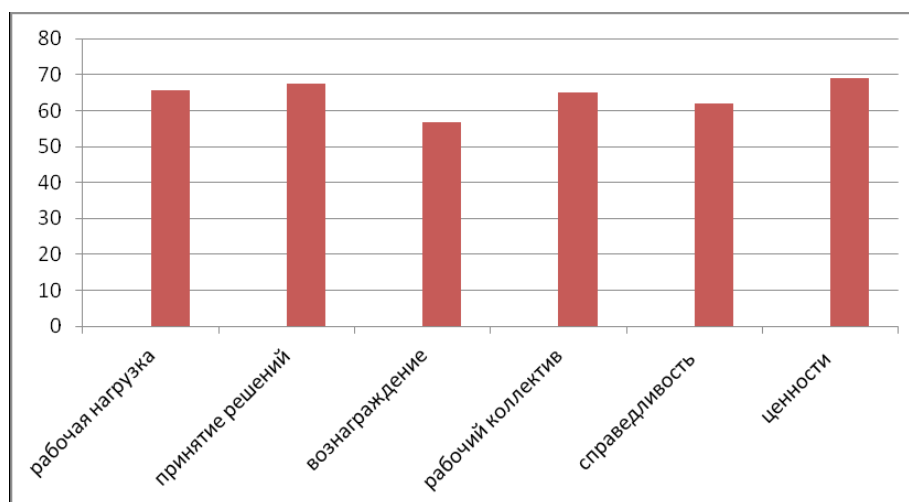


Рис. 5. Результаты исследований «Мое отношение к работе» (К. Маслач, М. Лейтер)

Психологическое состояние служащего есть важное условие надлежащего выполнения им должностных обязанностей, которое оказывает значительное воздействие на граждан. В процес-

се взаимодействия с населением государственные и муниципальные служащие часто испытывают стресс, возникающие моральные и психологические моменты отрицательно сказывается на их са-

мочувствии, на результативности деятельности и на желании оставить службу [11, с. 413].

Все это говорит о необходимости изменений в работе кадровых служб государственных и муниципальных органов. Необходимо осуществлять мероприятия по диагностике и выявлению симптомов синдрома эмоционального выгорания, а также разрабатывать методы его профилактики, коррекции стрессов с учетом индивидуальных характеристик служащих. Сотрудники органов власти должны и сами заботиться о своем здоровье, это должно стать частью профессиональной культуры и даже в некоторой степени показателем их профессиональной компетентности.

В соответствии с Порядком прохождения диспансеризации государственных служащих Российской Федерации и муниципальными служащими, утвержденным приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 14 декабря 2009 г. № 984н, все обследуемые сотрудники должны быть осмотрены врачом-психиатром во время ежегодного медицинского осмотра, в соответствии с которым выдаются заключения об отсутствии у них психических заболеваний [12].

Профилактика стрессовых состояний — системное воздействие на эмоциональную мотивационную, волевую, поведенческую составляющие, направленное на снижение влияния стрессовых факторов. Она делится на первичную, направленную на тех, кого еще не затронул синдром эмоционального выгорания (для поддержания психической устойчивости), и вторичную, которая направлена на предотвращение перехода стрессового состояния в хроническую форму.

Формально сами организации не менее заинтересованы в предотвращении эмоционального выгорания, поскольку служащие, подверженные это-

му состоянию, как сотрудники менее эффективны, что сказывается на результатах их работы.

В деятельности кадровых служб органов государственной и муниципальной власти должен присутствовать мониторинг факторов, провоцирующих развитие профессиональной деформации, профессиональное сопровождение молодых специалистов в период адаптации, ротация персонала, диагностика на предмет профессионального стресса и эмоционального выгорания.

В рамках периодического профессионального развития необходимо предусматривать проекты, направленные на обучение методам саморегуляции, психотехники; тренинги (социально-психологические, функциональные, интеллектуальные и специальных умений); проведение имитационных экспериментов, базирующихся на ролевых играх, позволяющих людям адекватно реагировать на стрессовые ситуации в искусственно созданных условиях (например, принятие эффективных решений при ограниченных временных рамках).

Ключевыми направлениями, которые препятствуют ЭВ государственных и муниципальных служащих, считаются: повышение квалификации, улучшение условий труда и питания, развитие содержания труда, чередование работы и отдыха, благоприятная творческая атмосфера, развитие средств труда, реорганизация рабочих мест, повышение денежного вознаграждения, оптимизация нагрузки, дополнительные гарантии. Полноценная и целенаправленная система психологической разгрузки сможет улучшить психологическое состояние в коллективе. Сами служащие также должны стараться использовать такие рекомендованные способы, препятствующие появлению синдрома выгорания, как развитие альтернативных видов деятельности, хобби, внесение разнообразия в работу, соблюдение режима сна и отдыха.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Иванов А. Л. Соотношение технических, организационных и социальных факторов роста производительности труда // Социальное развитие трудовых коллективов — важный фактор повышения эффективности производства на современном этапе: материалы науч.-практ. конф. М., 1987. С. 90–92.
2. Herbert J. Freudemberger [en]. Staff burn-out (англ.) // Journal of Social Issues [en]. 1974. Vol. 30, no. 1. P. 159–165.
3. ВОЗ официально признала эмоциональное выгорание на работе болезнью. URL: <https://doctorpiter.ru/articles/22000/> (дата обращения 30.04.2020)
4. Профессиональная деформация личностных качеств государственных гражданских служащих: монография / М. В. Полевая, Е. В. Камнева, Н. С. Пряжников и др. М.: СВИВТ, 2017. 189с.
5. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008. 336 с.
6. Бойко В. В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении. СПб., 2009. 278 с.
7. Гордеева М. А. Эмоциональное выгорание государственных служащих // Теория и практика общественного развития. 2014. №9. С. 43–45.

8. Крапивина О. В., Косырев В. Н. Синдром эмоционального сгорания у пенитенциарных служащих // Вестник ТГУ. Сер. Гуманитарные науки. Вып. 1 (29). Тамбов, 2003. С. 36–47.
9. Гордеева М. А. Особенности эмоционального выгорания государственных служащих в моно- и полиэтнических коллективах: автореф. дис. ... кандидата психологических наук: 19.00.05. Саратов, 2015. 26 с.
10. Агапова Е. В. Психологические особенности синдрома эмоционального выгорания у государственных служащих самоактуализация личности: автореф. дис... кандидата психологических наук: 19.00.04. СПб., 2017. 24 с.
11. Рязанцева М. В., Субочева А. О. Анализ кадровых технологий в государственной гражданской службе Российской Федерации // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2014. 11–3. С. 409–413.
12. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 14 декабря 2009 г. № 984н «Об утверждении Порядка прохождения диспансеризации государственными гражданскими служащими Российской Федерации и муниципальными служащими, перечня заболеваний, препятствующих поступлению на государственную гражданскую службу Российской Федерации и муниципальную службу или ее прохождению, а также формы заключения медицинского учреждения» URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/12072413/> (дата обращения: 30.04.2020)

REFERENCES

1. Ivanov A. L. Sootnoshenie texnicheskix, organizacionny`x i social`ny`x faktorov rosta proizvoditel`nosti truda // Social`noe razvitie trudovy`x kollektivov — vazhny`j faktor povы`sheniya e`ffektivnosti proizvodstva na sovremennom e`tape: Materialy` nauch.-prakt. konf. — Moscow, 1987. Pp. 90–92.
2. Herbert J. Freudenberger [en]. Staff burn-out (angl.) // Journal of Social Issues [en]. 1974. Vol. 30, no. 1. — Pp. 159–165.
3. VOZ oficial`no priznala e`mocional`noe vy`goranie na rabote bolezny` URL// <https://doctorpiter.ru/articles/22000/> (Accessed 30.04.2020)
4. Professional`naya deformaciya lichnostny`x kachestv gosudarstvenny`x grazhdanskix sluzhashhix: monografiya/M. V. Polevaya, E. V. Kamneva, N. S. Pryazhnikov, L. A. Zhigun, V. V. Bondarenko, N. V. Annenkova, R. A. Shirvanov, Z. I. Borisova, Yu. A. Zhujkova, V. V. Kam`zina, E. A. Urozhok. Moscow: SVIVT, 2017–189p.
5. Vodop`yanova N. E., Starchenkova E. S. Sindrom vy`goraniya: diagnostika i profilaktika. 2-e izd. Sankt-Peterburg: Piter, 2008. 336 p.
6. Bojko V. V. Sindrom e`mocional`nogo vy`goraniya v professional`nom obshhenii/V. V. Bojko. Sankt-Peterburg, 2009. 278 p.
7. Gordeeva M. A. E`mocional`noe vy`goranie gosudarstvenny`x sluzhashhix // Teoriya i praktika obshhestvennogo razvitiya. 2014. №9. Pp. 43–45.
8. Krapivina O. V., Kosy`rev V. N. Sindrom e`mocional`nogo vy`goraniya u penitenciarny`x sluzhashhix // Vestnik TGU. Ser. Gumanitarny`e nauki. Vy`pusk 1 (29). Tambov, 2003. Pp. 36–47.
9. Osobennosti e`mocional`nogo vy`goraniya gosudarstvenny`x sluzhashhix v mono- i polie`tnicheskix kollektivax: avtoreferat dis. ... kandidata psixologicheskix nauk: 19.00.05 / Gordeeva Marina Aleksandrovna; [Mesto zashhity` : Sarat. gos. un-t im. N. G. Cherny`shevskogo]. Saratov, 2015. 26 p.
10. Psixologicheskie osobennosti sindroma e`mocional`nogo vy`goraniya u gosudarstvenny`x sluzhashhix samoaktualizaciya lichnosti: avtoreferat dis... kandidata psixologicheskix nauk: 19.00.04/Agapova Elena Vladimirovna; [Mesto zashhity` : FGBU “Vserossijskij centr e`kstrelnoj i radiocionnoj mediciny” im. A. M. Nikiforova]. — Sankt-Peterburg, 2017. — 24p.
11. Ryazanceva M. V., Subocheva A. O. Analiz kadrovy`x tehnologij v gosudarstvennoj grazhdanskoj sluzhbe Rossijskoj Federacii//Mezhdunarodny`j zhurnal prikladny`x i fundamental`ny`x issledovanij. 2014. 11–3. Pp. 409–413.
12. Prikaz Ministerstva zdavooxraneniya i social`nogo razvitiya RF ot 14 dekabrya 2009 g. № 984n “Ob utverzhenii Poryadka proxozhdeniya dispanserizacii gosudarstvenny`mi grazhdanskimi sluzhashhimi Rossijskoj Federacii i municipal`ny`mi sluzhashhimi, perechnya zabolevanij, prepjyatstvuyushhix postupleniyu na gosudarstvennyu grazhdanskuyu sluzhbu Rossijskoj Federacii i municipal`nyu sluzhbu ili ee proxozhdeniyu, a takzhe formy” zaklyucheniya medicinskogo uchrezhdeniya” URL// <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/12072413/> (Accessed 30.04.2020).

Поступила в редакцию: 05.05.2020.

Принята к печати: 15.07.2020.