

# PSYCHOLOGY

## ДОСЛІДЖЕННЯ СФОРМОВАНОСТІ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ ВІДПОВІДНО ДО БЕЗПЕРЕРВНОГО СТАЖУ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

*Асєєва Ю.О.,*

*к.психол.н., ст. викладач кафедри психіатрії, наркології та психології  
Одеського національного медичного університету  
Україна, м. Одеса*

*Осінна І.А.*

*магістр кафедри психіатрії, наркології та психології  
Одеського національного медичного університету  
Україна, м. Одеса*

## THE STUDY OF THE FORMATION OF EMOTIONAL BURNOUT SYNDROME IN PUBLIC SERVANTS IN ACCORDANCE WITH UNINTERRUPTED YEARS OF SERVICE

*Asieieva Yuliia,*

*PhD, Senior lecturer of the Department of Psychiatry,  
Narcology and Psychology Odessa National Medical University*

*Osinna Inna*

*student of 2d year of master's degree in the specialty "Psychology"  
Medical Faculty №3 of Odessa National Medical University*

**Анотація.** Робота державного службовця є однією з найскладніших та потребує високої відповідальності. Державний посадовець згідно з регламентованими завданнями та поставленими обов'язками виконує контрольну та аналітичну діяльність, здійснює узагальнення практики законодавства та забезпечує реалізацію державної політики у певній сфері управління, його відданість роботі в значній мірі залежить від його психологічного стану. Емоційне вигорання є дестабілізуючим фактором який негативно впливає не тільки на виконання посадових функцій, а й на фізичне та психічне здоров'я особистості. Дана робота присвячена визначенню емоційного вигорання серед державних службовців. У роботі автори розкривають результати власного дослідження щодо сформованості синдрому емоційного вигорання у державних службовців відповідно до безперервного стажу професійної діяльності.

**Abstract.** The job of a public servant is one of the most difficult and requires high responsibility. The state official, in accordance with the regulated tasks and responsibilities, performs control and analytical activities, compiles the practice of law and ensures the implementation of state policy in a particular area of governance, his dedication to work in a considerable extent depends on his psychological status. Emotional burnout is a destabilizing factor that negatively affects not only job performance but also the physical and mental health of the individual. This paper is devoted to the definition of emotional burnout among public servants. In this work, the authors unfold the results of their own research on the formation of emotional burnout syndrome in public servants in accordance with uninterrupted years of service.

**Ключові слова:** емоційне вигорання, державний службовець, напруження, резистенція, виснаження.  
**Key words:** emotional burnout, public servant, tension, resistance, exhaustion.

Емоційне благополуччя кваліфікованого професіонала є важливим для будь-яких професій особливо це стосується професій типу «людина - людина». Загальні напрямки порушення професійного розвитку і його конкретні прояви, пов'язані з появою негативних симптомів і якостей особистості під впливом специфічних умов діяльності і переважень, знайшли відображення в працях таких науковців, як: К.В. Аймедов, М.В. Барабанова, Л.С. Виготський, Б.В. Зейгарник, В.А. Коновалова, В.В. Лебединський, О.Р. Лурія, А.К. Маркова, В.П. Подвойський С.Л. Рубінштейн, Г.Й. Сухарев, Д.В. Трунов, та ін.[1, 2, 4-6].

Слід зауважити, що психічний стан державного службовця є одним з найважливіших умов

його праці та має значний вплив на населення. Постійні стресові ситуації, в які потрапляє державний службовець в процесі складної взаємодії з населенням, особиста незахищеність та інші морально-психологічні чинники негативно впливають на його здоров'я та поступово формують професійне вигорання. Воно характеризується емоційним виснаженням, знеціненням праці і зниженням ефективності професійної діяльності.

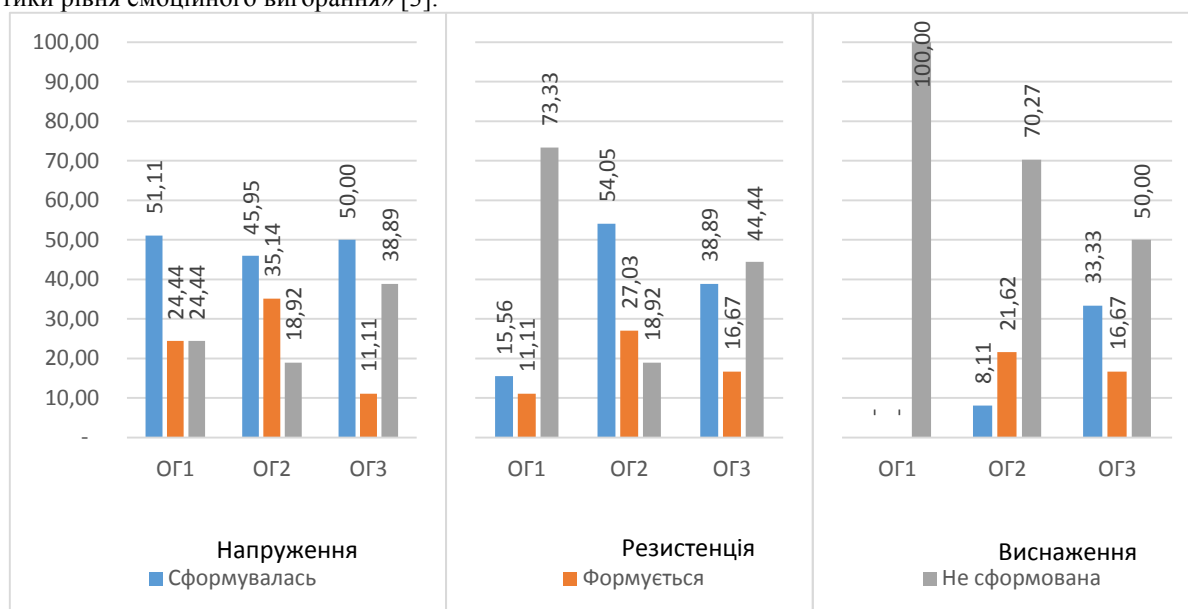
**Метою** нашої роботи стало виявлення ступеня вираженості феномена «емоційного вигорання» в професійній діяльності працівника державної служби в залежності від безперервного стажу професійної діяльності.

**Вибірку дослідження склали 98 осіб**, що працюють на державній службі у Представництві Міністерства закордонних справ України в м. Одесі, Секретаріаті Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини в м. Києві, Приморському відділі поліції м. Одеси ГУНП в Одеській області та Шевченківському відділенні Приморського відділу поліції у віці від 18 до 49 років. З метою виявлення закономірності відмінностей в даних розвитку емоційного вигорання, вибірка була розподілена на групи відповідно до кількості років безперервного стажу роботи на державній службі: перша група (ОГ1 – 45 осіб) 1 – 5 років стажу; друга група (ОГ2 – 37 осіб) 5 – 10 років безперервного стажу роботи; третя група (ОГ3 – 18 осіб) безперервний стаж роботи понад 10 років.

Для визначення рівня розвитку синдрому емоційного вигорання у державних службовців було обрано методика В.В. Бойко «Методика діагностики рівня емоційного вигорання» [3].

В рамках проведеного емпіричного дослідження було встановлено рівень сформованості емоційного вигорання у державних службовців у визначених групах. Результати дослідження опрацьовано та надано у діаграмі (мал.1)

За результатом отриманих даних можливо зазначити, що в ОГ1 серед трьох стадій емоційного вигорання – напруження, резистенції, виснаження – перша стадія характеризується найбільш розвиненим рівнем емоційного вигорання (стадія напруження сформована) – 51,11% осіб, а у 24,44% осіб – виявлено її формування. Друге місце по сформованості в ОГ1 займає друга стадія – резистенції (15,56% осіб), а у 11,11% осіб ця стадія вже формується. Але все ж кількість осіб у яких ця стадія взагалі не сформована переважає (73,33% осіб). А третя стадія взагалі не сформована (0% осіб) в даній групі досліджених.



Мал. 1 Результати дослідження за методикою В.В. Бойко

Такі результати пояснюються тим, що у перші роки роботи на державній службі людина ще повна мотивації до роботи, їй властива емпатія, співчуття до партнерів, вона може бачити чіткі кроки для кар'єрного росту. Негативні обставини лише починають проявлятися та ще не набули сильного впливу на особу. Відбувається процес «адаптації» людини до такого виду діяльності як «державна служба». Проте, вже на початку цього процесу з'являються такі симптоми як незадоволеність собою, загнаність у кут, переживання психотравмуючих обставин, тривога і депресія. Умови роботи виявляються досить жорсткими для найнижчих посадовців. Часто це ненормований робочий день, навіть якщо це не відповідає офіційно встановленому графіку роботи; жорстка конкуренція на роботі; суб'єктивність керівництва; поширена корупція; невідповідність заробітної плати об'єму виконуваної роботи; завищена відповідальність тощо. Таким чином, людина, що працює на державній службі переживає психотравмуючі обставини кожного дня,

працюючи більше, ніж потрібно, в умовах знецінення його роботи, недостатньої грошової винагороди.

Аналіз даних (мал.1) вказує на те, що у порівнянні із ОГ1 серед осіб ОГ2 вже присутня наявність сформованих всіх трьох стадій розвитку емоційного вигорання. Перша стадія сформована у 45,95% осіб, стадія резистенції сформована – у 54,05% осіб, стадія виснаження сформована – у 8,11% осіб.

Найбільші показники сформованості у ОГ2 зафіксовано на другій стадії емоційного вигорання (54,05% осіб), оскільки стадія резистенції характеризується надмірним емоційним виснаженням, тут ми вже спостерігаємо відсутність інтересу до роботи, потреби в спілкуванні знижуються, змінюється сприйняття течії робочого часу (тиждень триває вічність), можлива поява стійких соматичних симптомів, виявляються ознаки хронічної втоми. Час формування даної стадії, в середньому від 5 до 15 років. Також в ОГ2 вбачається сформованість

виснаження (45,95% осіб) та етап формування емоційного вигорання виявляється у 35,14% осіб. Проте найбільший відсоток в ОГ2 виявлено по не сформованості виснаження –70,27% осіб. Отримані дані можуть свідчити про те, що емоційне вигорання державних службовців починає розвиватися з першого компоненту – напруження, та погіршується внаслідок ігнорування основних симптомів. Людина вже значний час перебуває на державній службі (5-10 років) і це означає, що вона піддається стресовим ситуаціям довше, тому захисний механізм розширює сферу дії. Це пояснює домінування сформованості другої стадії емоційного вигорання та великий відсоток сформованості першої стадії. Однак, стадія виснаження в даній групі характеризується низькими показниками сформованості та формування.

За результатами аналізу дослідження емоційного вигорання серед осіб ОГ3 встановлено, що найвищі показники сформованості на стадії напруження – 50,00% осіб, стадія резистентності сформована у 38,89% осіб, при цьому виснаження сформовано у 33,33 % осіб, що може свідчити про те, що ігнорування перших симптомів професійного вигорання у попередні роки загострює розвиток стрес-реакцій, чим і спричиняє формування паралельно всіх форм захисту. На третій стадії емоційного вигорання, на якій знаходиться більшість опитаних ОГ3, можуть набувати прояву фізичні і психологічні проблеми (по типу язв і депресій). Характерними проявами третьої стадії вигорання є повна втрата інтересу до роботи, а іноді і життя взагалі, емоційна байдужість, відчуття постійної відсутності сил, спостерігається порушення сну, пам'яті та уваги, з'являється прагнення до усамітнення. Дана стадія може формуватися від 10 до 20 років.

Проаналізувавши отримані дані, можливо зазначити, що для державних службовців першої групи (ОГ1) характерна сформованість першої стадії – напруження, та малий відсоток другої стадії, при цьому третя стадія має нульовий показник сформованості і формування. Це пояснюється тим, що до 5 років стажу на державній службі психотравмуючі фактори ще не мають значного впливу на особу. Людина лише почала працювати на державній службі і вперше стикається зі специфікою цієї роботи, проходить так званий адаптаційний період, протягом якого захисний механізм до стресу лише починає формуватися. Тому такий великий відсоток не сформованості другої та третьої стадії емоційного вигорання. Після п'яти років державної служби і до 10 років (ОГ2) бачимо, що відсоток сформованості другої і третьої стадії збільшуються,

при тому, що сформованість першої стадії має незначний відрив. Це означає, що вплив стресу на особу посилюється з роками, ігноруються початкові симптоми вигорання, що і стає причиною розвитку наступних стадій – резистентності і виснаження. Реакція на стрес охоплює все більше сфер життя та посилює синдром емоційного вигорання у державного службовця. Третій групі (ОГ3), в якій стаж роботи перевищує 10 років, спостерігаємо значний відрив у відсотках сформованості третьої стадії – виснаження, порівняно з першими двома групами. Разом з цим сформованість стадій напруження і резистентності для «досвідчених» державних службовців незначно відрізняється від показників другої групи. Це можна обґрунтувати тим, що після 10 років роботи на державній службі як правило збільшується тиск на державного службовця з боку соціуму та керівництва та збільшується об'єм його компетенцій. На додаток до симптомів вигорання, які сформувалися в особи в перші роки роботи та не були вчасно виявлені й скориговані, посилення стрес-реакцій провокує виникнення і розвиток третьої стадії вигорання – виснаження, що супроводжується емоційним та особистісним відчуженням, емоційним дефіцитом та психосоматичними та психовегетативними порушеннями.

#### Список літератури:

1. Барабанова М.В. Изучение психологического содержания синдрома выгорания // Вестник Московского университета. – 1995. – № 1. – С. 54-67
2. Коновалова В.А. Организационные симптомы и факторы профессионального выгорания // Кадровик. Кадровый менеджмент. – 2010. – № 5. – Режим доступа: <http://hr-portal.ru/article/organizacionnye-simptomu>
3. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты / Д. Я. Райгородский // Самара. «Бахрах-М», – 2002. – 672 с.
4. Синдром BURN-OUT у викладачів медичного університету // Аймедов К.В. Рогачевський О.П. Талалаєв К.О., Асєєва Ю.О. // XIII Всеукр. наук.-практ. конф. з міжнар.участю –Тернопіль: ТДМУ,2016.–Т.1.–С.118–120
5. Трунов Д.В. Синдром сгорания: позитивный подход к проблеме // Журнал практического психолога. – 1998. – № 8. – С. 84-89
6. Форманюк Т.В. Синдром эмоционального сгорания как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии, – 1994. – № 6. – С. 57–63.