

Заблоцька-Сеннікова Н. В., доцент, доцент
кафедри публічної служби та управління
навчальними й соціальними закладами
*Державний заклад «Луганський національний
університет імені Тараса Шевченка»,
м. Старобільськ, Луганська область, Україна*
zablotskanelia@gmail.com

1. Заблоцька-Сеннікова Н. В. Фактори виникнення синдрому "емоційного вигорання" у публічних службовців // Міжнародна науково-практична конференція "Пріоритети розвитку суспільних наук у ХХІ ст.". Одеса: ГО «Причорноморський центр досліджень проблем суспільства», 13-14 квітня 2018. – С. 58-61

ФАКТОРИ ВИНИКНЕННЯ СИНДРОМУ «ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ

В сучасних умовах реформування системи публічної служби, зміни вимог до публічних службовців актуальним стає проблема «емоційного вигорання» працівників. Публічні службовці щоденно в своїй професійній діяльності зіштовхуються з стресовими ситуаціями, які емоційно «виснажують» та призводять до «вигорання».

У сучасних умовах життя та праці публічні службовці досить часто стикаються з негативним станом, одним з 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.

Діяльність публічного службовця пов'язана з напруженою психоемоційною взаємодією, такою 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, не системність 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 обумовлює синдром емоційного професійного вигорання – психологічно важкі клієнти, з яким працюють службовці. Слід також враховувати, 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 з людьми. Серед симптомів емоційного вигорання виділяють прогресуюче байдужість, дегуманізацію в формі зростаючого негативізму, відчуття незадоволеності, деперсоналізації і, в кінцевому рахунку, 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 з 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. Критичне 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].

Отже, синдром «емоційного вигорання» у публічних службовців проявляється як почуття психічного і фізичного виснаження, викликане внутрішніми та зовнішніми факторами, яке провокує міжособистісні конфлікти при роботі з колегами та клієнтами. Така взаємодія супроводжується емоційною насиченістю та когнітивної труднощами.

Список використаних джерел

1. Соколовський С. І. Професійне емоційне вигорання державних службовців: діагностика проблеми [Електроний ресурс]/ С. І. Соколов // Публічне адміністрування: теорія та практика. – 2010. – №10. – Режим доступу: <http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2010-01/10ssisdg.pdf>

2. Сіцінська М. В. Попередження професійної деформації державних службовців в Україні: соціально-психологічні аспекти : автореф. дис. на здобуття наук, ступеня канд. наук з держаного управління : спец. 25.00.03 „Державна служба” / М. В. Сіцінська – Київ, 2011. – 23 с.

3. Матієнко Т. В. Емоційне вигорання та його особливості в професійній діяльності фахівців державних установ [Електроний ресурс]/ Т. В. Матієнко // Південноукраїнський правничий часопис. – 2015. – №1. – С. 142-145. – Режим доступу: 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 выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водоп'янова, Е. С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2008. – 336 с.

5. Митченко Л. Е. Исследование факторов эмоционального выгорания педагогов/ Митченко Л. Э. – 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 [Електроний ресурс] / С. І. Соколовський //Актуальні проблеми державного управління: зб. наук. пр. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2010. – № 1. – Режим доступу: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/apdu/2010-1/doc/1/14.pdf>

8. Бойко В. В. Синдром «емоционального выгорания» в профессиональном общении / В. В. Бойко. – СПб. : Сударыня, 1999. – 183 с.