

ДЕТЕРМІНАНТИ ПСИХІЧНОГО ВИГОРАННЯ ПЕРСОНАЛУ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

DETERMINANTS OF ADMINISTRATIVE SERVICE CENTERS STAFF BURNOUT

У статті розглядається дослідження проблематики вигорання серед представників системи державної служби. Започатковано дослідження виявів професійного стресу та синдрому "професійного вигорання" і у працівників системи державної служби, зокрема: у працівників органів державного управління (Д. Куриця), психологічних чинників професійного вигорання працівників державної податкової служби (Т. Грубі), соціально-психологічних аспектів професійної деформації державних службовців (М. Сіцінська), психологічних засобів профілактики та корекції державних службовців законодавчого органу влади (С. Арешня), 4 психологічних чинників професійного вигорання персоналу оперативнорятівної служби з надзвичайних ситуацій (Ю. Ковровський), психологічної профілактики військовослужбовців державної Прикордонної служби (О. Хайрулін). Не дивлячись на те, що на сьогоднішній день вже отримано багато відповідей, «білих плям» в концептуальному полі феномену вигорання залишається ще досить багато, і вони пов'язані, насамперед, з відсутністю єдиного погляду науковців на його тлумачення, структуру, симптоми, етапи та чинники розвитку, що в свою чергу, зумовлює складність діагностики та, відповідно, – розробку профілактичних та корекційних програм. Також варто відмітити, що і проблема психологічного забезпечення діяльності держслужбовців все ще залишається мало дослідженою, а психічне вигорання персоналу Центрів надання адміністративних послуг (надалі – ЦНАП), раніше взагалі не виступало предметом окремих досліджень. При цьому, висока вірогідність розвитку психічного вигорання у персоналу ЦНАП зумовлюється особливостями їх професійної діяльності. Поперше, вона нерозривно пов'язана з інтенсивним інтелектуальним, психоемоційним, фізичним та ін. напруженням у процесі міжособистісної взаємодії з суб'єктами звернень (надалі – відвідувачами ЦНАП) різного рівня підготовки, вразливості та агресивності. По-друге, вона насичена низкою стресогенів, серед яких швидке "застарення" інформації, часті нововведення, законодавство, яке постійно змінюється, щоденна робота з проблемними ситуаціями відвідувачів ЦНАП, жорстка регламентованість роботи, велика кількість обмежень, що пов'язані з заміщенням державної посади тощо. Все це вимагає від фахівців не тільки належних знань, умінь, навичок та широкого спектру професійно важливих якостей, а й стійкості до негативних факторів і професійно зумовлених станів, одним з яких і є психічне вигорання. Разом з тим, необхідно зазначити, що професійна діяльність персоналу ЦНАПу має високу соціальну значимість, а наслідки їх вигорання є небезпечними не тільки для здоров'я самих працівників, а з точки зору їх 5 представницьких функцій, в цілому для держави, адже професійно виснажені, емоційно знесилені співробітники не спро-

можні продуктивно спілкуватись з різними категоріями громадян та ефективно управляти конфліктними чи складними ситуаціями, що значно впливає на психологічний комфорт відвідувачів, якість обслуговування та імідж державної влади в цілому. Отже, реалізація реформи децентралізації влади та сучасні процеси модернізації державної служби, висока соціальна значущість проблеми та її недостатня теоретична та практична розробленість актуалізують потребу в дослідженні психологічних аспектів професійної діяльності державних службовців, а саме – детермінації стану вигорання співробітників ЦНАПів. Вважаємо, що проведене дослідження може надати багато відповідей, починаючи від коригування профілю посади до розробки спеціальних тренінгових програм та профілактичних мір по запобіганню виникнення психічного вигорання та в перспективі – психологічному супроводженню данної діяльності.

Ключові слова: детермінанти психічного вигорання, Центр надання адміністративних послуг (ЦНАП), професійна діяльність державних службовців.

In the state of the situation, the problems are solved by the representative systems of the public service. Started with a series of professional stress syndrome "professionnogo vigo-rannya" and in the administrative systems of the civil service, namely: in the administrative body of the administrative administration (D. Curica) psychological factors of the professionnogo vigo-rannya monitoring of administrative data services (gross), social and psychological aspects of professional deformations of civil service (M.Grybi), psychological capacity of professional and corrective actions of Administrative Service to the legislative body of the government (C. Sinscka), 4 psychological factors of professional burnout of personnel of the operational Rescue Service for emergency situations (Yu. Kovrovsky), psychological prevention of military personnel of the State Border Service (O. Khairulin). Despite the fact that many answers have already been received to date, there are still quite a lot of «white spots» in the conceptual field of the burn-out phenomenon, and they are primarily associated with the lack of a unified view the science of this interpretation, structure, symptoms, stages of this phenomenon, which in its case, zooms into the harmonious diagnosis of this, namely, the rozrobku of the prophylactic and Correction program. So the Barto vidmititi, as well as the problems of the psychological surprise of the service, all the more will be a little more complete, and the psychological vigo-ranna of the Personnel Center, the Administrative Service (nadali – CNAP), the wound will not wake up.the object is fixed. At the same time, a high level of intelligence in the personnel of the CNAP is responsible for the personnel of the profession. Popperše, Vona is inextricably linked to the intellectual, psychoemotional, physical, etc. in the process of intersubstantial in order to achieve the objectives of the Beast (Nadal – vriedivavčami CNAP), there is a

УДК 316.061.213(477.72)
DOI <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2022.41.34>

Юнг Н.В.

к.психол.н.,
доцент кафедри практичної та клінічної психології
Одеський національний університет імені І.І. Мечникова

Кирилшина М.Г.

к.психол.н.,
доцент кафедри практичної та клінічної психології
Одеський національний університет імені І.І. Мечникова

Булгак Е.Д.

старший викладач кафедри практичної та клінічної психології
Одеський національний університет імені І.І. Мечникова

lack of aggression. By-second, the situation of low stress, the situation of young Swedes "outdated" information, honor newly established, legislation, the situation of the robot with a problem situation, georgka reglamentovanist robots, great kirkisti. it is a matter of time before the government sets in. All this requires specialists not only proper knowledge, skills and a wide range of professionally important qualities, but also resistance to negative factors and professionally determined conditions, one of which is mental burnout. At the same time, it should be noted that the professional activity of the staff of Tsnapu has a high social significance, and the consequences of their burnout are dangerous not only for the health of the employees themselves, but from the point of view of their 5 representative functions, in general for the state, because professionally exhausted, emotionally exhausted employees are not able to communicate productively with different categories of citizens and effectively

manage conflict or difficult situations, which significantly affects the psychological comfort of visitors, the quality of Service and the image of the state authorities as a whole. More, real reform of the decentralization of the government, more efficient processes of the modernization of the civil service, more important social problems that lack theoretical and practical problems that actualize the need for consistent psychological aspects of the profession-all the office, and the determination itself, shall be carried out by the public. It is important that what has been carried out consistently can be hoped for, begins by correcting the profile of the crew to the rozrobki special training program of those professional training programs for the zapobiganny vinnenny psychologically vigorannya in perspective – psychological co-conduction of dannoj dialnosti.

Key words: determinants of psychical vigorannya, center of Administrative Services (CNAP), professional affairs of civil servants.

Постановка проблеми. За більш, ніж 40-ка річну історію вивчення, його дослідження пройшло декілька етапів в своєму розвитку, а сама історія становлення концепції вигорання, фактично, відображає еволюцію розуміння його сутності. Розгляд основних етапів дослідження феномену вигорання дозволив нам простежити, як розширювалася і трансформувалася предметна область його вивчення, його статус і перспективи подальшого розвитку: від фіксації і опису окремих випадків його прояву в художній літературі, біографічних та автобіографічних матеріалів до виявлення його як масового закономірного явища у представників «допомагаючих» професій, поступового придбання ним статусів екзистенціального і загальнопрофесійного феноменів і розширення сфери пізнання феномену вигорання за межами професійного контексту. На сучасному етапі досліджень науковці так і не дійшли згоди відносно єдиного розуміння терміну «burnout». Проаналізувавши наукові джерела, ми виділили наступні, на наш погляд, найрозповсюдженіші погляди науковців щодо його розуміння: вигорання як результат дії професійного стресу; як вид професійної деформації; механізм психологічного захисту; професійна криза; клінічне порушення; екзистенційне явище. Також, необхідно відмітити, що на відміну від західних психологів, які в основному використовують термін «burnout», на пострадянського просторі використовуються декілька термінів, а саме: «психічне вигорання», «професійне вигорання», «емоційне вигорання», «синдром емоційного вигорання», «професійна деформація», «вигорання особистості, вигорання душі» та ін. В психологічній науці існує достатньо розповсюджений підхід, згідно з яким усі перераховані вище 26 терміни використовуються як синоніми та визначають один психологічний феномен. Однак, термін «психічне вигорання» найчастіше використовується у разі, коли акцентується увага на тому,

що вигорання зачіпає емоційну, інтелектуальну і мотиваційну сфери, сферу потреб та вольовий механізм особистості. В рамках даного дослідження вважаємо за доцільне подальше використання терміну «психічне» вигорання, маючи на увазі, що вигорання відбувається в сфері психічного і зачіпає всі сфери особистості.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Погляди науковців на структуру психічного вигорання теж різняться, проте наразі сформувались наступні три найбільш поширених підходи: структурно-результативний, процесуально-динамічний і синтетичний. Структурно-результативні моделі розглядають вигорання як стан, що включає в себе певні компоненти, процесуально-динамічні моделі – як динамічний процес, що розвивається в часі і має певні фази, а синтетичні моделі об'єднують структурно-результативні і процесуально-динамічні моделі. Найбільш загальноприйнятою є модель С. Maslach і S. Jackson, згідно з якою вигорання визначається як професійна криза, що являється реакцією відповіді індивіда на професійні стреси. Кумулятивний ефект впливу стресчинників робочого середовища, що перевищує адаптаційні можливості людини з подолання стресу, призводить до виникнення основної тріади його проявів: виснаження, цинізму та зниження професійної ефективності. Психічне вигорання має дуже яскраву та насичену картину симптомів, які проявляються на різних рівнях та не проходять безслідно, як для окремої особистості та її діяльності, так і для організації в цілому. Наразі науковці виділяють від 12 до 132 таких симптомів. Найбільш повною наразі вважається класифікація, розроблена дослідниками У. Шауфеллі та Д.Ензманом, якими виділено й детально проаналізовано 132 симптоми вигорання, що об'єднані в 5 груп: афективні, когнітивні, фізичні, поведінкові, мотиваційні. Ці симптоми, на думку авторів, проявляються по-різному на трьох рівнях: індивідуальнопсих-

ологічному, міжособистісному та організаційному. Серед праць українських науковців, найбільш повною є класифікація симптомів в працях Т. Грубі, яка виділяє симптоми вигорання на 5-и рівнях: психофізіологічному, соціально-психологічному, на рівні емоцій, поведінки та інтелекту. Велика кількість наукових досліджень на сучасному етапі вивчення психічного вигорання зосереджена на визначенні факторів, що його детермінують. Наразі науковці виділяють чотири основних типи підходів до причин появи психічного вигорання, а саме: організаційний, інтерперсональний, індивідуально-психологічний і інтегративний. Прихильники організаційного підходу в якості домінуючих причин психічного вигорання розглядають фактори робочого середовища. Представники інтерперсонального підходу підкреслюють важливість міжособистісних відносин у виникненні ознак вигорання, розглядаючи в якості основної причини асиметрію відносин між працівниками та клієнтами. Автори, які дотримуються індивідуально-психологічного підходу, пояснюють механізм виникнення психічного вигорання дією внутрішніх причин, перелік яких може бути досить різноманітним. Інтегративний підхід розглядає феномен вигорання як наслідок сукупного впливу зовнішніх і внутрішніх факторів. Наукові дослідження підтверджують, що вигорання не являється особистісним дефектом окремих людей, а представляє собою комбінацію індивідуальних, міжособистісних та інституціональних характеристик. Популярними серед наукової спільноти теоріями, що розкривають причини виникнення вигорання, є теорії розвитку дисбалансу вимог і ресурсів: Вимоги до роботи – Ресурси (JD-R) та теорія збереження ресурсів (COR). Сучасною варіацією зазначених теорій є модель «Області робочого життя» (AWS), згідно з якою стан вигорання є результатом недостатньої відповідності між індивідумом та шістьма характеристиками його робочого середовища: робочим навантаженням, контролем, винагородою, колективом, справедливістю та цінностями.

Постановка завдання. Проаналізувати основні підходи щодо тлумачення психічного вигорання, його структури та чинників розвитку, визначити рівень психічного вигорання персоналу ЦНАП, проаналізувати структуру психічного вигорання персоналу ЦНАП, провести емпіричне дослідження особистісних та організаційних факторів, що можуть детермінувати психічне вигорання персоналу ЦНАП.

Виклад основного матеріала дослідження. В ході роботи проведено дослідження, метою якого було визначення фак-

торів, що детермінують психічне вигорання персоналу ЦНАП. Емпіричне дослідження проводилось на базі Центрів надання адміністративних послуг Херсонської та Одеської областей з використанням онлайн-інструменту «Google форми», в період з 7 по 9 липня, та з 12 по 15 липня 2021 р. В якості респондентів в дослідженні прийняли участь співробітники ЦНАП Херсонської та Одеської областей. Всього тестуванням і анкетуванням було охоплено 151 досліджуваних, із них 109 (72,2%) співробітників Херсонської області та 42 (27,8%) співробітників Одеської області, віком від 24 до 64 років, серед них 139 (92,1%) жінок та 12 (7,9 %) чоловіків.

Емпіричне дослідження дозволило встановити, що високий рівень психічного вигорання персоналу ЦНАП вже мають 21,2% опитаних, середній рівень – 48,3% та лише 30,5% респондентів наразі знаходяться поза зоною ризику.

Найменшу вираженість в структурі психічного вигорання персоналу ЦНАП має компонент емоційне виснаження. При цьому повне виснаження своїх емоційних та фізичних ресурсів відчують 23,2% персоналу ЦНАП, 3,1% мають середній рівень його вираження та 43,7% – низький. Найбільшу вираженість в структурі психічного вигорання персоналу ЦНАП має компонент професійна успішність. Більше половини (53%) співробітників ЦНАП не отримують задоволення від власної роботи, вважають її неефективною, не виокремлюють власних досягнень та вважають себе некомпетентними, 25,1% мають середній рівень вираженості даного показника та менше чверті опитаних (21,9%) достатньо високо оцінюють свої професійні досягнення та компетентність. Високий рівень цинізму мають 45,7% співробітників, 39,1 % – середній рівень його вираженості та лише 15,2% – низький.

Результатами дослідження також встановлено, що в цілому психічне вигорання персоналу ЦНАП не пов'язане з їх віком і стажем роботи на державній службі.

За результатами оцінки ситуативної та особистісної тривожності встановлено, що більше половини персоналу ЦНАП, а саме 52,3% мають високий рівень особистісної тривожності, та майже чверть персоналу (24,5%) на момент дослідження відчували напругу, занепокоєння, підвищену втомленість, швидку виснаженість та зниження працездатності. Отримані нами результати кореляційного аналізу вказують на наявність статистично значущих взаємозв'язків на рівні $p \leq 0,01$ між показниками особистісної та ситуативної тривожності та всіма компонентами та інтегральним показником психічного вигорання персоналу ЦНАП.

За допомогою обчислення t-критерію Ст'юдента підтверджено наявність високих статистично значимих розбіжностей ($p < 0,001$)

між показниками ситуативної та особистісної тривожності підгруп досліджуваних з високим та низьким рівнем вигорання, що вказує на те, що дані показники детермінують психічне вигорання персоналу ЦНАП. За допомогою обчислення t-критерія Ст'юдента ($p < 0,05$) підтверджено наявність статистично значимих розбіжностей по фактору екстраверсія в групах досліджуваних з високим та низьким рівнем вигорання, що свідчить про те, що даний особистісний фактор детермінує психічне вигорання

персоналу ЦНАП. Дослідженням виявлено, що чим більше у працівників ЦНАП виражена соціальна спрямованість особистості, а саме – бажання допомагати іншим, доброта, підвищена особиста відповідальність, тим нижче вони оцінюють свої професійні досягнення, що може бути пов'язано з виключно «посередницькою» роллю персоналу ЦНАП між громадянами та суб'єктами прийняття рішень.

Дослідженням встановлено, що взаємозв'язок між копінг-стратегією, орієнтованою на емоції та інтегральним показником вигорання помірнопрямим ($r = 0,480$, рівень значимості $p \leq 0,01$), тобто використання персоналом ЦНАП даної копінг-стратегії призводить до збільшення рівня їх загального показника вигорання. Між копінг-стратегією, орієнтованою на уникнення та інтегральним показником психічного вигорання виявлено слабкий зворотній взаємозв'язок ($r = -0,225$, рівень значимості $p \leq 0,01$). Тобто, використання даної копінг-стратегії призводить до зниження рівня інтегрального показника вигорання. Взаємозв'язок між субшкалою соціального відволікання та інтегральним показником психічного вигорання є помірним зворотним ($r = -0,334$, рівень значимості $p \leq 0,01$), тобто, чим частіше співробітники ЦНАП використовують дану стратегію, тим нижчим є рівень їх емоційного виснаження та цинізму, вище вони оцінюють власну ефективність, та тим нижчим в цілому є рівень їх інтегрального показника вигорання.

За допомогою t-критерія Ст'юдента ($p < 0,001$) підтверджено наявність статистично значимих розбіжностей в використанні копінг-стратегій, орієнтованих на емоції, уникнення та по показнику субшкали соціального відволікання в підгрупах з високим та низьким рівнем психічного вигорання персоналу ЦНАП, що свідчить про те, обрання тієї чи іншої копінг-стратегії детермінує психічне вигорання персоналу ЦНАП.

Помірний зворотній взаємозв'язок ($p \leq 0,01$) виявлено між задоволеністю робочим навантаженням, рівнем контролю, винагородою, соціальним оточенням, справедливістю, цінностями та емоційним виснаженням, цинізмом та інтегральним показником психічного вигорання.

Слабкий зворотній взаємозв'язок виявлено між зазначеними показниками (крім задоволеності винагородою) та компонентом професійна успішність. За допомогою обчислення t-критерія Ст'юдента ($p < 0,001$) було підтверджено наявність високих статистично значимих розбіжностей між усіма показниками задоволеності факторами робочого середовища та організації в цілому обох підгруп обстежених.

Таким чином, результати проведеного теоретичного та емпіричного дослідження дозволили нам сформулювати наступні висновки:

1. Персонал ЦНАП представляє собою професійну групу ризику розвитку психічного вигорання, яке детермінується сукупним впливом певних особистісних та організаційних факторів, а також зумовлюється специфікою професійної діяльності, яка сприяє посиленню їх емоційного виснаження, відчуття зниження успішності та продуктивності в роботі, зростанню байдужості або віддаленого ставлення до роботи, що є характерними ознаками психічного вигорання, і як наслідок, погіршення загального самопочуття персоналу ЦНАП.

2. Працівники ЦНАП, які вирізняються комунікабельністю, енергійністю, більш оптимістичним поглядом на життя, є більш стійкими як до емоційного виснаження та цинізму, та і до психічного вигорання в цілому.

3. Чим вищим є рівень ситуативної та особистісної тривожності персоналу ЦНАП, тим вищим є рівень їх загального показника вигорання, а також компонентів емоційного виснаження та цинізму, та тим нижчим є рівень оцінки фахівців своєї професійної ефективності.

4. Чим частіше персонал ЦНАП використовує проблемно-орієнтовану копінг-стратегію, тим вище він оцінює свою ефективність, власні успіхи та досягнення. Копінг-стратегія, орієнтована на уникнення, звернення за допомогою до інших, пошук соціальної підтримки сприяють зниженню загального рівня психічного вигорання та його компонентів, в той час як використання копінг-стратегії, орієнтованої на емоції, сприяє підвищенню рівня загального показника психічного вигорання в цілому, емоційного виснаження та цинізму, а також знеціненню фахівцем своєї ефективності.

5. Для співробітників, що мають високий рівень психічного вигорання, характерним є сприйняття рівня робочого навантаження як критичного, прагнення мати більший ступінь самостійності у своїй роботі, незважаючи на те, що вони працюють в державній установі, де досить жорстка політика адміністрації в організації робочої активності та контролем за нею. Незадоволеність існуючим рівнем оплати праці, скоріш за все, низька якість соціальної взаємодії на роботі, відчуженість від колективу

та організації, а також сприйняття більшості рішень, як несправедливих. Також варто відзначити, що вони не розділяють в цілому місії та цінностей ЦНАП.

Висновки з проведеного дослідження.

За результатами проведеного дослідження встановлено, що психічне вигорання персоналу ЦНАП детермінується совокупним впливом певних особистісних та організаційних факторів, серед яких – особистісна та ситуативна тривожність, домінуючі копінг-стресові поведінкові стратегії, екстраверсія-інтраверсія, а також відповідність рівня робочого навантаження, контролю, винагороди, соціального оточення, справедливості та цінностей очікуванням та ресурсам конкретного фахівця.

Здійснене дослідження відкриває перспективи для подальшого вивчення проблеми виникнення та розвитку психічного вигорання персоналу ЦНАП: актуальним вважаємо розроблення моделі компетенцій та профілю посад персоналу ЦНАП, впровадження на їх основі психологічної оцінки кандидатів на вакантні посади адміністраторів ЦНАП, що, на наш погляд, дозволить ще на етапі відбору виявляти фахівців, які не відповідають даній професії та організації в цілому. Також актуаль-

ними вважаємо розробку моделі психологічного консультування керівників та персоналу ЦНАП з проблем профілактики психічного вигорання, а також впровадження в мережі ЦНАП системної роботи по навчанні та розвитку фахівців.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Арефнія С.В. Психологічні засоби профілактики та корекції професійного вигорання державних службовців законодавчого органу влади: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.10. Київ, 2018. 249 с.
2. Куриця Д.І., Куриця А.І. Об'єктивний рівень професійного стресу у державних службовців та його порівняння з самооцінкою рівня професійного стресу працівниками Держслужби. Організаційна психологія. Економічна психологія. 2015. № 2. С. 60–68.
3. Сучасні проблеми дослідження синдрому вигорання у фахівців комунікативних професій: колективна монографія/ під ред. В. Лук'янова та ін. Курськ. держ. ун-т, 2008. 336 с.
4. Maricuțoiu LP, Sava FA, Butta O. The effectiveness of controlled interventions on employees' burnout: A meta-analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 2016. № 89 (1). P. 1–27. DOI: 10.1111/joop.12099 (Дата звернення: 04.03.2021 р.).