

УДК 159.98:331.101.3-057.34

**ПРИЧИНИ ТА УМОВИ ПСИХОЛОГІЧНИХ ПРОБЛЕМ У ПРОФЕСІЙНІЙ
ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ**

Матієнко Татяна Василівна,
кандидат юридичних наук, доцент,
доцент кафедри психології та педагогіки
(Одеський державний університет внутрішніх справ,
м. Одеса, Україна)

Професійна діяльність державних службовців є одним з факторів, що обумовлюють формування певних особистісних якостей і рис характеру людини. У разі позитивного впливу професійна діяльність дозволяє реалізувати свої здібності, розкрити особистісний потенціал. Несприятливий перебіг професійного розвитку зовні проявляється у зниженні продуктивності праці, працездатності, а також у негативних змінах психічних якостей людини, у втраті ціннісних орієнтацій у праці. Порушення професійної діяльності, як правило, пов'язані з наявністю у фахівця психічного стану втоми, втратою трудових умінь і навичок. У результаті відбувається зупинка, розрив у професійній діяльності, знижується продуктивність праці.

Професійна деформація полягає не у початковій відсутності аналітичної якості, професійній неосвіченості, а в їхній трансформації чи атрофії. Проте, відсутність необхідної якості або недостатній професійний рівень можуть бути сприятливим ґрунтом для виникнення професійної деформації.

За вказаних обставин державний службовець зберігає впевненість у правильності своїх дій, а помилки розглядає як неминучі, спровоковані зовнішніми факторами, а тому безпечні. До типових прийомів самовиправдання можна віднести посилення на: недосконалість закону та формальність його вимог; упередженість і необ'єктивність

оточення; труднощі – перевантаження, дефіцит часу; інтереси держави, вказівки керівництва, в межах яких було прийнято незаконні рішення; труднощі у виконанні своїх обов'язків тощо. Тотальне самовиправдання за будь-яких обставин – головна ознака професійної деформації держслужбовців.

Ключеві слова: професійна діяльність, психічні якості людини, психологічні бар'єри, професійна деформація.

ПРИЧИНЫ И УСЛОВИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ПРОБЛЕМ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

Матиенко Татьяна Васильевна,
кандидат юридических наук, доцент,
доцент кафедры психологии и педагогики
(Одесский государственный университет внутренних дел,
г. Одесса, Украина)

Профессиональная деятельность государственных служащих – это один из факторов формирования личностных качеств и черт характера человека. Профессиональная деятельность положительно влияет на реализацию способностей, на раскрытия личностного потенциала. Негативное влияние, профессионального развития, проявляется в низкой продуктивности деятельности, работоспособности, в отрицательных изменениях психических качеств человека. Нарушение профессиональной деятельности связано с появлением у специалиста утомляемости, потерей трудовых умений и навыков.

Профессиональная деформация проявляется не в отсутствии профессиональной компетентности, а в ее трансформации. Отсутствие необходимых профессиональных качеств или недостаточный уровень образования являются основой для проявления профессиональной деформации.

По этим причинам государственный служащий сохраняет уверенность в правильности своих действий, а ошибки рассматривает, как необходимые внешние факторы, и поэтому, они безопасны. К типичным приемам самооправдания относятся: несовершенство законодательной базы и формальность требований; необъективное отношение сотрудников; перегрузки; нехватка времени; интересы государства; указания руководства, которое приняло незаконные решения, трудности в выполнении своих функциональных обязательств. Постоянное самооправдание – это основной признак профессиональной деформации государственных служащих.

Ключевые слова: профессиональная деятельность, психические качества человека, психологические барьеры, профессиональная деформация.

THE CAUSES AND CONDITIONS OF PSYCHOLOGICAL PROBLEMS IN THE PROFESSIONAL ACTIVITY OF CIVIL SERVANTS

Matiienko Tetyana V.,
candidate of law sciences, assistant professor,
professor at the Department of Psychology and Pedagogy
(Odessa State University of Internal Affairs,
Odessa, Ukraine)

Professional activity of civil servants is one of the factors that stipulate the forming of certain personal qualities and traits of human character. In the case of positive influence, professional activity allows to realize its capabilities, to expose personality's potential. Unfavorable motion of professional development outwardly shows itself in the decline of the labour, capacity productivity, and also in the negative changes of man's mental qualities, in the loss of the value orientations in labour. Violation of professional activity, as a rule, is connected with a specialist's psychical state of tiredness, loss of labour abilities and skills. As a result, there happens a stop, a break in professional activity, the labour productivity goes down.

Professional deformation manifests itself not in the absence of professional competence, but in its transformation. The lack of necessary professional qualities or lack of education are the basis for the manifestation of professional deformation.

For these reasons, a civil servant remains confident in the correctness of his actions and considers his mistakes to be necessary external factors, and therefore, they are safe. Typical methods of self-justification are: imperfect legislation and formal requirements; biased attitude of staff; overwork; lack of time; interests of the state; guide's instructions, that took illegal decisions, difficulties in carrying out their functional duties. Constant self-justification - this is the main feature of professional deformation of civil servants.

Key words: professional activity, psychical qualities of a person, psychological barrier, professional deformation.

Постановка проблеми. Органічною складовою державної служби є особа державного службовця не лише з точки зору суб'єкта виконання професійних обов'язків, але й з погляду на психологічний аспект професійної діяльності. Тому однією з актуальних проблем сучасної державної служби є психологічна характеристика області граничних можливостей людини, зокрема, її мотиваційний аспект.

А. Деркач і В. Заикин, звертаючись до проблеми професійної діяльності в специфічних й екстремальних умовах, виділяють ряд професій особливого типу, діяльність у яких реалізується за напружених і навіть небезпечних обставин. Вони підкреслюють, що за таких обставин працюють і багато категорій державних службовців [3]. За таких обставин область психологічних граничних можливостей людини значно звужується. За статичних умов вона характеризується, з одного боку, можливістю вищих досягнень, з іншого – наявністю ризиків психічного зриву, істотного зниження рівня досягнень, демобілізації, виникнення психологічних бар'єрів блокування, страху перед неуспіхом тощо.

Аналіз симптомів стресових станів та інших невротичних розладів, спровокованих професійною діяльністю, показує, що переживання подій надвисокої значущості, які виходять за межі реального впливу державного службовця (через переоцінку або неадекватну оцінку власних можливостей службовцем), як правило, призводить до ефектів демобілізації та професійної деформації.

Стан розробленості проблеми. Вперше в наукову термінологію поняття деформації введене в механіці у зв'язку з вивченням змін форми й розмірів тіла під впливом механічних сил. Формами деформації є розтягнення, стискання, згинання, скручування. У біології, фізіології та медицині категорія «деформація» використовується для пояснення механізму природного або штучного відхилення органу, чи системи від норми, внаслідок чого можуть змінюватися особливості його функціонування.

На початку ХХ ст. П. Сорокін увів у науковий обіг поняття «професійна деформація», яку він визначав як об'єктивне явище, що виникає в процесі трудової діяльності та пов'язане із появою в особистості деяких рис, що шкодять самій трудовій діяльності [9].

Мета і завдання дослідження: Важливість цього питання обумовлюється необхідністю аналізу алгоритмів поведінки людини у складних життєвих ситуаціях, стресових станах, за особливих обставин професійної діяльності.

З позиції психологічної науки професійна деформація визначається як поява в особистості під впливом деяких особливостей професійної діяльності психологічних змін, які починають негативно впливати на здійснення ділової активності, психологічну структуру самої особистості [5].

Результати дослідження: Сьогодні існує ряд підходів до визначення даної категорії. Розглянемо деякі з них. Із соціально-психологічної точки зору професійна деформація пояснюється як явище різкого загострення, огрубіння і перенесення людиною професійних звичок, стилю мислення, спілкування та взаємодії з навколишніми у позаробоче середовище, що ускладнює повсякденну комунікацію і часто робить поведінку особи неадекватною до обставин. [8].

Акмеологічний напрям наукових досліджень визначає професійну деформацію як комплекс специфічних змін окремих якостей працівника, який включає гіпертрофію професійно важливих рис, їх трансформацію у свою протилежність; актуалізацію і розвиток соціально негативних рис; пригнічення та атрофію якостей, що суб'єктивно оцінюються як другорядні або зайві; дисгармонію та спотворення співвідношення й взаємодії окремих якостей та їхніх груп [8].

З позиції соціологічної науки професійна деформація – це процес та результат визначеного за характером зовнішнього впливу, що виявляється у зміні характеристик об'єкта впливу і, як наслідок, викликає зміни в механізмах реалізації його функцій.

Прояви професійної деформації характеризуються негативними змінами характеристик особистості, її професійно необхідних якостей і позначаються на професійній спрямованості та професійному мисленні держслужбовця. Професійна деформація виникає внаслідок багаторазового повторення негативних типових ситуацій протягом тривалого часу і є найбільш небезпечною зміною особистості державного службовця. Важливою першочерговою ознакою професійної деформації є психологічна нестійкість. Вона проявляється в нездатності протистояти негативним впливам у процесі професійної діяльності, зокрема, неправомірному тиску окремих посадових осіб (безпосереднього керівника) з метою змусити службовця прийняти незаконне рішення, а також напружені умови праці.

Друга ознака – схильність до спотворення всебічного об'єктивного відображення ситуації у державі. Вона виражається у внутрішній установці на нехтування реальністю, послабленні самокритичності, невмінні об'єктивно оцінювати зовнішні події та явища. При цьому йдеться не про невміння, а про небажання чи втрату уміння аналізувати обставини.

З огляду на зазначені ознаки, професійна деформація полягає не у початковій відсутності аналітичної якості, професійній неосвіченості, а в їхній трансформації чи атрофії. Проте, відсутність необхідної якості або недостатній професійний рівень можуть бути сприятливим ґрунтом для виникнення професійної деформації.

За вказаних обставин державний службовець зберігає впевненість у правильності своїх дій, а помилки розглядає як неминучі, спровоковані зовнішніми факторами, а тому безпечні. До типових прийомів самовиправдання можна віднести посилення на: недосконалість закону та формальність його вимог; упередженість і необ'єктивність оточення; труднощі – перевантаження, дефіцит часу; інтереси держави, вказівки керівництва, в межах яких було прийнято незаконні рішення; труднощі у виконанні своїх обов'язків тощо. Тотальне самовиправдання за будь-яких обставин – головна ознака професійної деформації держслужбовців.

Зміни, притаманні професійній деформації, провокуються, перш за все, недосконалою організацією професійної діяльності та поганим умовами її реалізації. Такі зміни виникають і проявляються на рівнях свідомості та підсвідомості особистості, її властивостей, станів, здійснюваних нею процесів. Часто сутність найбільш важливих змін полягає в гіпертрофії професійно важливих рис. Так пильність перетворюється на підозрілість, упевненість – на самовпевненість, виваженість – на байдужість, вимогливість – на прискіпливість, ретельність – на педантизм тощо.

Професійна деформація також характеризується актуалізацією та розвитком соціально негативних рис – жорстокості, мстивості, брутальності, уседозволеності, цинізму. Виникають і стають домінуючими певні психічні стани (розчарування, нудьга, дратівливість), котрі не сприяють ефективному виконанню службових обов'язків. Пригнічуються та надалі атрофуються окремі риси, яким відводиться другорядна роль. Втрачається переконаність у законслухняності громадян, можливості ефективної боротьби з правопорушеннями, особливо корупцією. Деякі характеристики набувають специфічно спотвореного вигляду. Найбільшою мірою це стосується ціннісних уявлень про мету, засоби, методи та прийоми професійної діяльності.

Розглядаючи професійну деформацію в загальному плані, Е. Зеер зазначає: «Багаторічне виконання однієї і тієї ж професійної діяльності призводить до появи професійної втоми, збіднення репертуару способів виконання діяльності, втрати професійних умінь і навичок, зниження працездатності ... Виникає професійна деформація – поступово накопичені зміни сформованої структури діяльності й особистості, що негативно позначаються на продуктивності праці та взаємодії з іншими учасниками цього процесу, а також на розвитку самої особистості» [4, с.149].

Очевидно, що названі вище зміни, якими характеризується професійна деформація, не виникають безпідставно. Вони формуються та активізують під впливом певних рушійних сил, явищ, процесів. Їх сукупність становить сутність чинників, що призводять до професійної деформації. Можна виокремити декілька груп таких чинників. Охарактеризуємо їх нижче:

- чинники, пов'язані з організацією праці: 1) умови середовища праці (підвищене навантаження, наднормова робота); 2) зміст праці (емоційна напруженість і віддаленість у часі кінцевого результату, відсутність самостійності в прийнятті рішень);

- соціальні чинники: 1) стиль керівництва; 2) конфлікти горизонтального та вертикального характеру; 3) відсутність підтримки «по вертикалі»; 4) відсутність зворотного зв'язку із колегами, керівниками та громадянами;

- чинники, пов'язані з виконанням професійної ролі: 1) рольовий конфлікт (суперечність службових та етичних норм особи); 2) рольова двоякість (суперечливі вимоги до фахівця в межах виконання професійних обов'язків; виникнення ситуації «трикутника», за якої отримувач управлінської послуги вважає можливості державного службовця необмеженими, тоді як вони суттєво обмежені владною ієрархією);

- індивідуальні чинники: 1) вік і стаж роботи. Виокремлюють декілька піків прояву професійних деформацій. При завершенні періоду адаптації молодий спеціаліст потребує реального підтвердження своїх професійних досягнень у вигляді підвищення зарплати, статусу або хоча б цікавих пропозицій на перспективу. Якщо цього не відбувається через 4–5 років роботи, з'являється емоційний дискомфорт, неусвідомлене невдоволення працею. Подальше збереження такої ситуації стає передумовою важкого протікання соціально-психологічної кризи 30-річчя. Якщо керівництво пізно усвідомлює «ріст» молодого спеціаліста або штучно гальмує зміну його статусу, то виникає конфліктна ситуація, яка неминуче призводить до поглиблення прийдешньої кризи 30-річчя. Поєднання цих несприятливих моментів підвищує можливість зміни

роботи, що в період кризи 30-річчя і без того гостра [9]; 2) стать – розвиток професійної деформації залежить від гендерних стереотипів: чоловіки частіше страждають від нереалізованої потреби проявляти в роботі чоловічі риси, ніж жінки; 3) сімейний стан – самотні більш уразливі, ніж одружені і розлучені; 4) рівень освіти – активізується як індивідуальний чинник професійної деформації за умови виконання людьми з вищою освітою менш кваліфікованої роботи;

– психологічні чинники: 1) агресивність – формує негативні уявлення про професійні обов'язки; 2) тривожність і сенситивність – позитивно корелюються з проявами професійної деформації; 3) особистісна витривалість – інтеграційна характеристика як здатність особи бути високоактивною щодня, контролювати життєві ситуації і гнучко реагувати на зміни, що сприяє високим професійним досягненням; 4) цінності особистості, самоактуалізація і високий ступінь інтернальності негативно корелюються із розвитком професійних девіацій [1, с. 55]; 5) характер мотивації до праці – впливає суперечливо: швидкий розвиток деформації спостерігається як у високомотивованих, так і у невмотивованих працівників. Проте індивіди, які несамоактуалізуються, більше схильні до негативних змін у професійній діяльності.

Професійна деформація проявляється в негативній зміні у професійній діяльності та в особистій поведінці. Змінюються стереотипи поведінки, професійні звички, стиль спілкування і навички, що ускладнює успішну реалізацію професійної діяльності. Проявляється професійна деформація у зниженні ефективності виконання службової діяльності; втраті інтересу до дискусій; відсутності зацікавленості у відстоюванні власної точки зору; висловлюванні лише не ризикованих пропозицій та зауважень; невмінні ефективно планувати власний час; нездатності самостійно приймати рішення; відсутності зацікавленості у підвищенні власної кваліфікації; формальному ставленні до виконання службових та функціональних обов'язків; перенесенні значної частини специфічних професійних дій, стереотипів й установок на поведінку поза службою.

Також професійна деформація провокує небажані перетворення власне психічних характеристик індивіда. Мова йде про психічні процеси, стани, властивості, якості і структурні характеристики особистості, включаючи її свідомі й підсвідомі компоненти. Ці перетворення тягнуть за собою негативні зміни професійних можливостей особистості та її схильностей [7]. Професійна деформація породжує у службовця почуття розчарування, яке, поступово поширюючись на інші сфери його життя, веде до зниження його загальної активності, породжує у нього постійну депресію, байдужість не лише до професійної діяльності, а й до життєдіяльності в цілому.

Отже, в основі професійної деформації знаходиться взаємодія змін у сфері психічних і соціально-психологічних явищ. Ці зміни проявляються по-різному залежно від особливостей протікання процесів особистісного та професійного онтогенезу; індивідуальних характеристик особистості та їхньої відповідності вимогам професії; ступеню професійної адаптованості особистості, суспільного оточення, у якому вона знаходиться; специфіки професійної діяльності та посади.

Професійна деформація, як правило, супроводжується деформацією особистості. Вона проявляється у різних іпостасях, зміст яких розкриємо нижче.

Найчастіше зустрічається посадова деформація, за якої керівник, не обмежуючи свої владні повноваження, виявляє прагнення до приниження підлеглого, нетерпимість до іншої думки; втрачає самокритичність та вміння бачити свої помилки; самовпевнено вважає, що його думка єдино правильна.

При адаптивній деформації відбувається пасивне пристосування особистості до конкретних умов діяльності, у результаті чого формується високий рівень конформізму. Прийнята в організації, установі модель поведінки переймається беззастережно.

Такі деформаційні процеси є переважно зворотними за умови вчасного виявлення їх симптомів та вжиття заходів для їх усунення. У протилежному разі як професійна, так і особистісна деформація вступає у фазу радикальних незворотних змін. Спочатку процес деформації поглиблюється й у працівника з'являються значні та іноді яскраво виражені негативні зміни особистісних якостей, в тому числі владність, низька емоційність, жорсткість. При крайньому ступені професійної деформації, яку називають професійною деградацією, особистість змінює моральні та ціннісні орієнтири, стає професійно неспроможною [2].

Для повного розуміння сутності професійної деформації проаналізуємо причини її виникнення. Здійснимо такий аналіз у табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Причини виникнення професійної деформації

Компонента професійної деформації державного службовця	Прояв професійної деформації державного службовця	Причини виникнення професійної деформації (детермінанти)
1	2	3
<i>Авторитарний стиль керівництва</i>	Жорстка централізація управлінського процесу, одноосібне керівництво, неприйняття критики, здійснення керівництва переважно у формі розпоряджень, наказів, вказівок. Усі рішення ухвалюються керівником, чітко окреслюються межі компетентності. Знижується рефлексія – самоаналіз і самоконтроль.	Психологічний захист – раціоналізація, а також завищена самооцінка своїх професійних здібностей, вроджена агресія. Авторитарний стиль керівництва породжує нещирість, недовіру, напруженість у стосунках. Підлеглі змушені маскуватися і пристосовуватися, поводитись так, як бажає керівник.
<i>Демонстративність професійної поведінки</i>	Емоційно забарвлена поведінка, бажання справити враження своїми професійними вміннями, проявити себе. Постійна потреба загальної уваги, публічного схвалення дій, непослідовність і некритичність у ставленні до своїх вчинків. Неможливість зосередитися на конкретних деталях і фактах, довести розпочату справу до логічного кінця.	Психологічний захист – ідентифікація, завищена самооцінка "Я-образу", центристська акцентуація характеру.
<i>Професійний догматизм</i>	Ігнорування інновацій, зневажливе ставлення до науки. Зі зростанням стажу служби розвивається догматизм.	Одноосібна діяльність державного службовця, стереотипи міркування, вікова інтелектуальна інертність.

1	2	3
<i>Домінантність</i>	Вербальне оформлення інтеракції як мовна субстанція переконуючого змісту, що ґрунтується на семантичних моделях маніпулювання інформацією.	Індивідуально-типологічні особливості особистості, неконгруентність емпатії, тобто неадекватність, невідповідність ситуації, нетерпимість до критики колег.
<i>Професійна індіфферентність</i>	Емоційна сухість, ігнорування індивідуальних особливостей, побудова професійної взаємодії керівника з підлеглими без урахування їх особистісних особливостей.	Психологічний захист – проекція, узагальнення особистого негативного професійного досвіду взаємодії з підлеглими і колегами, емоційна втомленість, захист-відчуження, синдром «емоційного вигорання», генералізація особистого негативного професійного досвіду.
<i>Консерватизм</i>	Упередження проти інновацій та нововведень, прихильність усталеним технологіям, насторожене ставлення до творчих колег.	Стереотипні способи виконання професійної діяльності, соціальні бар'єри, хронічне перевантаження професійною діяльністю.
<i>Професійна агресія</i>	Відсутність прагнення враховувати почуття, права та інтереси підлеглих, схильність до «каральних» впливів, вимога беззастережного підпорядкування.	Посилення стереотипів мислення, значні робочі навантаження, фрустраційна нетолерантність.
<i>Рольовий експансіонізм</i>	Фіксація на власних проблемах і труднощах, тотальне впровадження у професійну комунікацію звинувачень і повчань, безапеляційних суджень. Жорстока рольова поведінка за межами служби.	Стереотипи поведінки, тотальна заглибленість у професійну діяльність, самовіддана професійна праця, ригідність.
<i>Соціальне лицемірство</i>	Необхідність виправдовувати високі моральні очікування колег. Перетворення соціальної бажаності в звичку моралізаторства, нещирість почуттів і відносин.	Захист-проекція, стереотипізація моральної поведінки, вікова ідеалізація життєвого досвіду, соціальні експектації (невдалий досвід адаптації до соціально-професійної ситуації).
<i>Поведінковий трансфер, (прояв синдрому рольового трансферту)</i>	Формування рис рольової поведінки, притаманної вищестоящим керівникам.	Емфатична тенденція приєднання, ідентифікація, завищення власної професійної значущості, досягнення професійних висот.

1	2	3
<i>Надконтроль</i>	Надмірне стримування своїх почуттів, орієнтація на інструкції, уникання відповідальності, прискіпливий контроль діяльності підлеглих, виваженість дій.	Психологічний захист – раціоналізація, занижена самооцінка, соціальні експектації.
<i>Владна ерозія</i>	Зменшення з часом ефективності діяльності керівників та прийнятих ними рішень.	Завищена самооцінка, впевненість у абсолютній правильності власної думки владність, вроджена агресивність, певна догматичність, рутинізація, відрив від реального життя.

Професійна деформація може розглядатися як «данина», яку платить державний службовець за свою надто активну професійну діяльність. Впливу яких би видозмін професійної деформації не зазнавала особа, його результат однаково буде негативним. Однак, одним із найбільш поширених різновидів професійної деформації виступає професійне «вигоряння». Це синдром, що розвивається на тлі хронічного стресу і призводить до виснаження емоційно-енергетичних та особистісних ресурсів працівника.

Вперше феномен «вигоряння» був описаний в 1974 р. американським психопатологом Х. Фреденбергом на основі вивчення поведінки робітників, які відчували поступове емоційне виснаження, втрату мотивації до праці та працездатності. Х. Фреденбергер визначав професійне «вигоряння» («burnout») як виснаження енергії професіоналів у сфері соціальної допомоги, коли вони почувають себе перевантаженими проблемами інших людей [8].

Надалі термін «вигоряння» використовувався для характеристики психологічного стану здорових людей, які перебувають в інтенсивному тісному спілкуванні з клієнтами, пацієнтами під час надання професійної послуги. Спочатку це поняття визначалося як стан знемоги, виснаження з відчуттям власної нікчемності. До середини 80-х рр. минулого сторіччя в зарубіжних джерелах було опубліковано понад тисячу статей, присвячених проблемам «вигоряння». Ці дослідження мали переважно описовий та епізодичний характер.

Інший основоположник ідеї «вигоряння» К. Масlach визначив це поняття як «синдром фізичного й емоційного виснаження, включаючи розвиток негативної самооцінки, негативного відношення до роботи й втрату розуміння й співчуття стосовно клієнтів». Він наголошував, що «вигоряння» не є втратою творчого потенціалу, реакцією на нудьгу, а скоріше «емоційним виснаженням, що виникає на тлі стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням» [8].

Спочатку коло професій, працівники яких були схильними до «вигоряння», обмежувалось сферою медицини та громадської благодійності. Р. Шваб (1986 р.) розширив перелік груп професійного ризику, включивши до нього вчителів, поліцейських, пожежних, тюремний персонал, юристів, нижню ланку торгового персоналу, менеджерів усіх рівнів.

Для кожної професійної групи із врахуванням специфіки їх діяльності визначався ряд симптомів «вигоряння», які різнились між собою. Проте, узагальненого переліку проявів професійного «вигоряння», характерних для фахівців, незалежно від сфери їх діяльності, не існувало. Уперше спробу систематизації симптоматичних ознак «вигоряння» здійснив Е. Махер. Запропонований ним перелік охопив:

- психосоматичне нездужання;
- втому, стомлення, виснаження;
- безсоння;
- негативне ставлення до роботи;
- негативне ставлення до клієнтів;
- негативну «Я-концепцію»;
- зловживання тютюном, кавою, алкоголем, наркотиками;
- відсутність апетиту або, навпаки, переїдання;
- агресивні почуття (дратівливість, напруженість, тривожність, занепокоєння, схвилюваність до збудженості, гнів);
- відчуття провини;
- занепадницький настрій й пов'язані з ним цинізм, песимізм, почуття безнадійності, апатію, депресію, відчуття безглуздості.

Саме такі симптоми свідчать про професійне «вигоряння» індивіда. Однак, слід звернути увагу на те, що усі симптоми не проявляються одночасно у зв'язку з індивідуальністю протікання процесу професійного «вигоряння». Одна особа першочергово відчуває негативні зміни у фізичному стані, інша – у психічному чи психологічному. Із врахуванням цього фактору доцільно класифікувати симптоми професійного «вигоряння», об'єднавши їх у групи за ознаками фізичних, поведінкових та психологічних змін (рис. 1.1).

До фізичних симптомів належать: утома; відчуття виснаження; сприйнятливості до змін у довкіллі; астения; часті головні болі; розлад шлунково-кишкового тракту; надлишок або втрата ваги; задишка; безсоння; постійний загальмований, сонливий стан і бажання спати протягом всього дня; помітне зниження зовнішньої і внутрішньої сенсорної чутливості (погіршення зору, слуху, нюху і дотику, втрата внутрішніх і тілесних відчуттів).

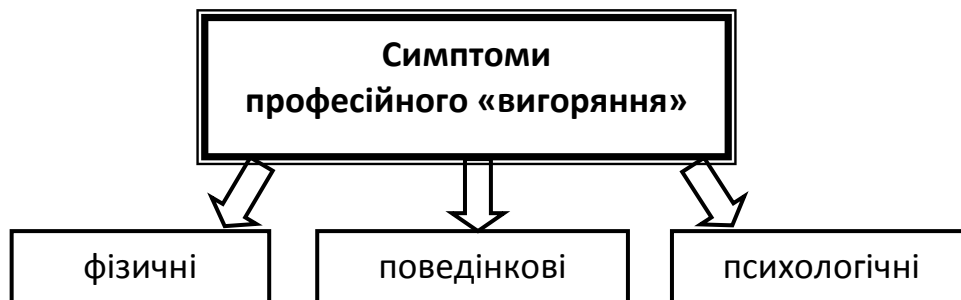


Рис. 1.1. Симптоми професійного «вигоряння»

Психологічні симптоми охоплюють: відчуття неусвідомленого занепокоєння і підвищеної тривожності; зниження емоційного тону, пригніченість; підвищену дратівливість через дрібниці; часті нервові зриви (спалахи невмотивованого гніву або відмови від спілкування); постійне переживання безпричинних негативних емоцій (відчуття провини, образи, сорому, підозрілості, скутість); відчуття гіпервідповідальності та постійне відчуття страху щодо власної професійної неспроможності; загальну негативну установку на життєві і професійні перспективи.

Поведінкові симптоми включають: гіршу здатність до виконання роботи; виникнення необхідності виконання роботи удома; складнощі в ухваленні рішень; відчуття даремності, зневіри в позитивних змінах; зниження ентузіазму щодо роботи, байдужість до результатів; відчуження від колег; невиконання важливих, пріоритетних завдань і зациклення на

дрібницях; витрату більшої частини робочого часу на виконання автоматичних, елементарних дій; зловживання алкоголем, нікотинном, застосування наркотичних засобів.

Деякі із симптомів є несвідомою спробою отримати полегшення без ідентифікації проблеми. Серед них загальне почуття втоми, вороже ставлення до роботи, відчуття невизначеного занепокоєння, важкість виконання роботи з подальшим якісним та кількісним погіршенням її результатів.

Серйозними проявами професійного «вигоряння» є поведінкові зміни й ригідність. Суб'єкт професійного «вигоряння» може стати жорстким й ригідним у мисленні. Ригідна особа закрита до змін, які вимагають енергії й ризику та стають загрозою для виснаженого індивіда.

Симптоми професійного «вигоряння» свідчать про перебування людини на межі тривалого стресу і психічного виснаження, які призводять або можуть призводити до повної дезінтеграції різних психічних сфер і, перш за все, емоційної.

Професійне «вигоряння» можна розглядати з точки зору трирівневої структури. Перший рівень професійного «вигоряння» характеризується піклуванням індивіда про себе, наприклад, шляхом релаксації або організації перерв у роботі.

На другому рівні симптоми професійного «вигоряння» проявляються інтенсивніше, стають більш затяжними, складніше піддаються корекції. Працівник може почуватися виснаженим навіть після гарного сну чи вихідних. Піклування про себе потребує додаткових зусиль.

Ознаками й симптомами третього рівня професійного «вигоряння» є розвиток хронічних психологічних й фізичних проблем. Спроби дбати про себе та професійна допомога, як правило, безрезультатні. Людина може брати під сумнів цінність своєї роботи, професії, життя тощо.

На позиціях трирівневості професійного «вигоряння» стоїть і К. Маслач. Він виділяє три його стадії. Охарактеризуємо їх детально.

На першій стадії професійного «вигоряння» індивід виснажений емоційно й фізично.

Для другої стадії характерний прояв декількох симптомів: розвиток цинічного й знеособленого ставлення до колег; виникнення негативних думок щодо себе; інтравертність; виконання мінімальної кількості робочих завдань; уникання будь-яких конфліктів.

Остання стадія – повне «вигоряння» – виявляється нечасто. Її характерна ознака – повна відраза особи до всього на світі. Індивід ображений на самого себе й на все людство. Життя здається йому некерованим, він нездатен зосередитися, а також чітко виражати свої емоції.

На перших двох стадіях професійного «вигоряння» можлива регенерація індивіда, але для цього він повинен або пристосуватися до чинних обставин, або кардинально змінити ситуацію. Ймовірність відновлення повністю «вигорілої» людини дуже мала.

К. Маслач також виділяє ключові ознаки професійного «вигоряння»:

1. Індивідуальна межа можливостей емоційного «Я» – самозбереження, протистояння виснаженню.
2. Активізація внутрішнього психологічного досвіду.
3. Накопичення негативного індивідуального досвіду – проблем, стресів, дискомфорту, дисфункцій та їхніх негативних наслідків.

Розуміючи під професійним «вигорянням» стан фізичного, емоційного й розумового виснаження, К. Маслач виокремлює три основні його складові:

- емоційну виснаженість (почуття емоційної спустошеності й втоми, викликане власною роботою);

- деперсоналізацію (відображається у деформації відносин з іншими людьми);
- редукцію професійних досягнень (виникнення почуття некомпетентності у сфері своєї професійної діяльності, усвідомлення неуспішності в ній).

Визначені компоненти професійного «вигоряння» певною мірою відображають специфіку тих сфер діяльності, в яких цей феномен був виявлений уперше. Особливо це стосується деперсоналізації, яка нерідко притаманна працівникам сфери соціального обслуговування людей. Проте, дослідження останніх років довели, що визначена вище структурна композиція професійного «вигоряння» характерна і для представників професій, не пов'язаних із соціальною сферою.

Це привело до модифікації визначення поняття професійного «вигоряння» і його структури. Сьогодні професійне «вигоряння» розуміється як професійна криза, пов'язана з роботою в цілому, а не лише з міжособистісними взаєминами в її процесі. У такому сенсі до його компонентів потрібно відносити емоційне виснаження, деперсоналізацію та професійну ефективність [6].

Сучасною наукою синдром професійного «вигоряння» розглядається крізь призму трьох моделей:

1. Професійне «вигоряння» – це стан фізичного і психічного (насамперед – емоційного) виснаження, викликаного тривалим перебуванням в ситуаціях емоційно перевантаженого спілкування.

Дане трактування близьке до розуміння хронічної втоми.

2. Професійне «вигоряння» – це двовірна конструкція, що складається з емоційного виснаження і деперсоналізації. При цьому деперсоналізація проявляється в погіршенні ставлення до себе та інших (підлеглих, клієнтів, колег).

3. Професійне «вигоряння» – це трикомпонентна структура, що складається із синдрому емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції своїх особистих досягнень. У цій моделі емоційне виснаження розглядається як основна складова професійного «вигоряння», що проявляється в зниженому емоційному фоні, байдужості або емоційному перенасиченні. Прояв деперсоналізації – деформація відносин з іншими. Третя складова синдрому професійного «вигоряння» – редукція особистих досягнень – може виражатися або у тенденції негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень й успіхів, негативізмі щодо службових можливостей, або у приниженні власної гідності, обмеженні обов'язків щодо інших.

Таким чином, професійне «вигоряння» є складною, багаторівневою симптоматикою душевних втрат унаслідок тривалої психічної напруженості в емоційно або когнітивно складних ситуаціях професійної взаємодії з іншими людьми. В результаті виникає психічне (суб'єктивне), а у деяких випадках – і фізичне неблагополуччя, знижується або втрачається ділова активність і працездатність, зникає сенс життя та задоволення ним.

Професійна деформація проявляється в негативних змінах стереотипів поведінки, професійних звичок, стилю спілкування, навичок, через що ускладнюється успішна реалізація професійної діяльності. Сучасна державна служба – це особливий державно-правовий і соціальний інститут, що встановлює та регулює відносини держави з її службовцями, тобто особами, професією яких є діяльність за дорученням і від імені держави реалізувати її мету та функції. Державна служба – це водночас інститут, діяльність і система правил роботи щодо виконання функцій держави; це – сукупність персоналу, який може якісно виконувати ці функції; це професійна діяльність, якою можуть займатися тільки особи з відповідною освітою, професійною підготовкою, а також із належним морально-психологічним рівнем.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Безносков С. П. Профессиональная деформация личности / С. П. Безносков. – СПб. : Речь, 2004. – 272 с.
2. Борисова С. Е. Профессиональная деформация сотрудников милиции и её личностные детерминанты : автореф. дис. канд. псих. наук 19.00.06. / С.Е. Борисов. – М., 1998. – 20 с.
3. Деркач А. А. Акмеология : пути достижения вершин профессионализма / А. А. Деркач, Н. В. Кузьмина. – М. : РАГС, 1994. – 179 с.
4. Зеер Э. Ф. Психология профессий / Э. Ф. Зеер. – Екатеринбург, 1997 – 385 с.
5. Маркова А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. – М., 1996. – 295 с.
6. Орел В.Е. Исследование феномена психического «выгорания» в отечественной и зарубежной психологии / В. Е. Орел // Проблемы общей и организационной психологии. – Ярославль, 1999. – С. 76–97.
7. Охотский Е.В. Нравственная культура государственного служащего / Е. В. Охотский // Ежегодник- 97. – Государственная служба России, 1998. – С. 189–204.
8. Погрібна В. Л. Соціологія професіоналізму : монографія / В. Л. Погрібна. – К. : Алерта : КНТ : ЦУЛ, 2008. – 336 с.
9. Сорокин П. А. Человек, цивилизация, общество / П. А. Сорокин. – М. : Прогресс, 1990. – 236 с.