

ПСИХОЛОГІЯ ПРАЦІ; ІНЖЕНЕРНА ПСИХОЛОГІЯ

УДК 159.944.1

С. В. Арефнія

психолог,
спеціаліст-практик

ОСНОВНІ НАПРЯМИ ПРАКТИЧНОЇ ПСИХОЛОГІЧНО-ПЕДАГОГІЧНОЇ РОБОТИ ІЗ СИНДРОМОМ ВИГОРАННЯ В СЛУЖБОВЦІВ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ ВЛАДИ

Стаття розкриває основні психологічні складнощі в роботі державного службовця, об'єктивні характеристики професії та сукупність її вимог до людини. Зазначені якості особистості, які можуть допомогти державному службовцю в роботі й уникнути синдрому професійного вигорання. Також розроблений комплекс заходів із профілактики, подолання та психокорекції професійного вигорання в працівників державних органів влади.

Державна служба розглядається нами як вид професійної діяльності, що полягає у виконанні службовцем органів державної влади функцій, що належать до компетенції цих органів. Досліджуються принципи становлення державного службовця як повноправного суб'єкта професійної діяльності, що прагне до належного виконання своїх посадових обов'язків і використовує рішення професійних завдань як засіб особистісного саморозвитку. В основі такого підходу лежить теза про взаємозв'язок професіоналізму й особистісного розвитку людини взагалі й державного службовця зокрема. Державна служба має бути організована так, що зайнята в ній людини мала можливість для реалізації особистісного потенціалу.

На підставі розгляду специфіки роботи на державній службі й особистісних характеристик її працівників ми дійшли висновку, що психолого-педагогічна робота в цих установах вкрай необхідна державним службовцям, щоб не зазнати професійного вигорання.

Соціально-психологічними умовами профілактики ми визначили такі: розвиток самосвідомості та самоприйняття; перспектива самовизначення, самовдосконалення, етапи професійного становлення (подолання професійних криз, підвищення рівня соціально-психологічної адаптованості); розвиток саморефлексії, емпатії, духовності, надання переваги особистісним цінностям та своєму здоров'ю, переключення з роботи на інші сфери життя, навчання тайм-менеджменту, пошук мотивацій персоналу, здібність до саморозрядки (вправи, медитації, аутотренінги), спроможність зміни ставлення до перспективи кар'єрного росту (держслужба як тимчасовий досвід), зниження залежності від сторонньої оцінки своєї праці (підвищення самовпевненості).

Ключові слова: державний службовець, професійне вигорання, профілактика, психокорекція, психолого-педагогічні напрями.

Постановка проблеми. Проблема професійного вигорання серед державних службовців не достатньо розкрита в науковій літературі і не має належної бази досліджень. Тому проблема профілактики та психокорекції професійного вигорання серед державних службовців, особливо працівників органів державної влади, залишається досить гострою.

Можна констатувати збільшення останніми роками уваги з боку вчених різних галузей науки до проблем професіоналізації державних службовців. Опубліковані соціологічні, політологічні, соціально-психологічні, історико-філософські роботи (Ф.Д. Демідов, В.Г. Ігнатов, В.І. Кушлін, П.Н. Лебедев, В.І. Матирко, Н.С. Нечипоренко, Є.В. Охотський, А.В. Оболонський [8], Н.С. Слепцов, А.І. Турчинов, Г.Г. Філіппов).

Основними ознаками професійних криз, на думку Н.Б. Іванцової, є: втрата відчуття нового, відставання від життя, зниження рівня професіоналізму, внутрішня розгубленість, усвідомлення необхідності переоцінки себе, зниження самооцінки, втота, виникнення відчуття вичерпаності своїх можливостей [8].

А.О. Деркачем і В.Г. Зазикіним сформульоване положення про те, що діяльність суб'єкта праці незалежно від їхньої професійної приналежності буде ефективною й надійною, якщо в її організації й у підготовці до неї буде реалізований *принцип інваріантності*. Реалізація цього принципу полягає в розвитку в суб'єктах праці загальних і специфічних акмеологічних інваріантів професіоналізму та професійно важливих психологічних якостей і вмінь [6; 7].

Мета статті – дослідити та виділити основні напрями практичної психологічно-педагогічної роботи із синдромом вигорання. Для досягнення мети необхідно виконати такі завдання:

– визначити та дослідити професійно важливі якості державних службовців, які можуть допомогти в профілактиці професійного вигорання або, навпаки, спричинити його;

– розробити та випробувати комплексний підхід: тренінг, програму, що забезпечать профілактику та допоможуть у психокорекції професійного вигорання державних службовців, визначити мету соціально-психологічного тренінгу;

– виділити основні напрями практичної психологічно-педагогічної роботи з особами із синдромом вигорання.

Виклад основного матеріалу. У своєму дослідженні ми виділили якості, необхідні для ефективної роботи держслужбовця, та об'єднали їх у чотири блоки.

Професійно важливі якості державного службовця

Блок 1. Розумові здібності:

– *системність мислення* – здатність виділяти істотні зв'язки, установлювати та структурувати зв'язки між елементами інформації, будувати цілісний і диференційований образ проблемної ситуації;

– *динамічність і гнучкість мислення* – властивість мислення, що відбиває швидкість сприйняття, перероблення й відтворення інформації;

– *нестандартність мислення* – здатність адаптувати й розвивати власні інтелектуальні схеми під час роботи з новою інформацією.

Блок 2. Організаторські здатності:

– *орієнтація на конкретний результат діяльності*;

– *здатність чітко уявляти результат і прагнення досягати його в процесі роботи*;

– *здатність планувати й проектувати* – здатність прогнозувати розвиток подій і передбачати можливі проблеми, розробляти конкретні способи їх вирішення;

– *взаємодія із групою* – здатність мобілізувати й використати ресурси робочої групи для досягнення результату.

Блок 3. Комунікативні здатності:

– *ефективність взаємодії з людьми* – здатність цілеспрямовано впливати на думку й поведінку, організувати ефективне спілкування;

– *гнучкість у спілкуванні* – здатність адекватно використовувати різноманітні комунікативні засоби в різних ситуаціях;

– *уміння вести переговори* – здатність і прагнення досягати результату на основі взаєморозуміння в процесі безпосереднього ділового спілкування.

Блок 4. Особистісні якості:

– *обґрунтованість і самостійність в ухваленні рішень* – здатність вирішувати, зважаючи на раціональну оцінку реальної ситуації (наявні ресурси, умови) і на можливі наслідки;

– *мотивація досягнення* – здатність докласти зусиль і зберігати активність для досягнення поставлених цілей і завдань;

– *готовність до змін* – прагнення розширювати власний досвід, удосконалювати свої здатності, уміння й навички.

Респонденти експериментальної та контрольної груп були протестовані за комплексом методик для виявлення наявності тих чи інших якостей, особистісних деструкцій, що супроводжують професійне вигорання особистості. Саме виявленні особистісні деструкції мали стати основними корекційними мішенями подальшої психокорекційної роботи.

Вивчення професійного вигорання та розроблення програми для його подолання спирається на положення системного та генетичного підходів, згідно з якими професійне вигорання має розглядатися так:

– в єдності чотирьох аспектів: структурного, функціонального, онтологічного та генетичного;

– з полісистемних позицій, а не в межах якоїсь однієї системи (професії, соціальної сфери);

– як деструктивна тенденція професійного розвитку особистості, з відстеженням динаміки розвитку основних складників даного феномена й механізмів їх виникнення.

З орієнтуванням на теоретико-емпіричне дослідження та теоретичну модель розвитку та подолання професійного вигорання нами розроблено програму діагностики, моніторингу та корекції професійного вигорання державних службовців. Ми спиралися на концепцію суб'єкт-ресурсного розвитку професіонала Н.Є. Водоп'янової [5].

Комплексний підхід програми (психологічні консультації, семінари, тренінги) – це цілеспрямована профілактика професійного вигорання, діагностика наявних психічних станів, підбір дієвих психологічних прийомів, які може самостійно використовувати кожен фахівець для допомоги колегам, знайомим, друзям. Профілактичні, лікувальні, реабілітаційні заходи вияву та подолання професійного вигорання особистості повинні сприяти обмеженню дії чинників стресу та забезпечити підвищення професійної мотивації, повернення сил, зняття психічної напруги, стати матеріальним заохоченням та моральною підтримкою, сприяти соціальному схваленню.

На підставі проведених досліджень ми спробували розробити комплекс практичних заходів із профілактики та корекції вигорання співробітників з урахуванням внеску тих або інших чинників. Такі заходи можуть проходити в формі лекції, семінару, практичного заняття з елементами тренінгу

і бути спрямовані на ознайомлення з феноменом вигорання, чинниками, що спричиняють його, способами запобігання вигоранню й зниження негативного впливу цього явища на особистість і діяльність професіонала. Практична робота спрямовувалася на особистісні властивості співробітників, зниження їхньої емоційної напруги, навчання навичок управління стресом, оптимізацію організаційних характеристик і взаємин у колективі.

Ми виділили основні напрями практичної психологічно-педагогічної роботи з особами із синдромом вигорання.

Чинники:

1. *Чинники, пов'язані зі змістом і специфікою праці* (висока психоемоційна напруга, висока інтенсивність праці, насиченість дій, інтелектуальні навантаження, необхідність інтенсивного сприйняття, перероблення й інтерпретації великих обсягів інформації, ухвалення рішень у невизначених ситуаціях із підвищеною відповідальністю).

2. *Організаційні чинники вигорання* (перевантаження, дефіцит часу, нечітка організація й планування праці, недостатність необхідних засобів, недооблік автономності й надмірний контроль, рольова конфліктність або невизначеність, нечітка або нерівномірно розподілена відповідальність, недостатня кількість визнання й позитивної оцінки, відсутність можливостей професійного росту й розвитку).

3. *Соціально-психологічні чинники вигорання* (негативний соціально-психологічний клімат, наявність напруженості в стосунках між керівництвом і підлеглими та між колегами).

4. *Індивідуальні чинники вигорання* (нейротизм, емоційна збудливість, чутливість, непевність у собі, низька самооцінка, дисфункціональна система мотивів та цінностей, низький рівень емпатії, авторитаризм, хибні уявлення про роботу).

Напрями роботи:

1. Зниження робочого навантаження, переформування діяльності (доцільний розподіл робочих завдань), розподіл відповідальності, використання різних способів компенсації витрачених зусиль (відстеження результатів, заохочення, самопрезентації в середовищі фахівців). Навчання навичок керування стресом, саморегуляції, релаксації.

2. Оптимізація організації праці – розроблення системи організації праці з урахуванням специфіки й напрямку професійної діяльності установи. Основні напрями оптимізації: структурування роботи; чітка регламентація праці; організація робочих місць; рівномірний розподіл робочого навантаження; надання достатнього ступеня автономності; позитивна оцінка праці; справедливе матеріальне й нематеріальне стимулювання

роботи; надання можливостей професійного росту й розвитку; поліпшення матеріально-технічної бази.

3. Оптимізація взаємин у колективі та з керівництвом, поліпшення соціально-психологічного клімату проведенням комунікативних тренінгів, спрямованих на навчання навичок спілкування, стратегій поведінки в конфлікті; організація корпоративного відпочинку, залучення співробітників до ухвалення управлінських рішень; надання співробітникам соціальної підтримки: інструментальної, емоційної, інформаційної, забезпечення позитивного зворотного зв'язку.

4. Корекція особистісних особливостей, мотиваційної сфери. Навчання навичок управління стресом, нормалізації емоційного стану. Застосування психокорекційних технік, спрямованих на підвищення самооцінки, упевненості в собі, рівня емпатії. Корекція мотивів досягнень та уникнення невдач.

У результаті проведеної роботи в респондентів підвищено суб'єкту активність, що посприяло зниженню вираженості професійного вигорання й смислового відчуження.

Виявлено, що важливою умовою профілактики професійного вигорання є сформованість умінь адекватно розподіляти обов'язки у професійному та приватному житті. Вигорання посилюється лише тоді, коли межі між професійним і особистим життям стираються, а професійна діяльність потребує значної частини часу.

Отже, профілактика й корекція професійного вигорання може здійснюватися за двома напрямками, а саме: робота зі співробітниками й структурні зміни в самій організації.

Так, нами була створена та впроваджена Програма соціально-психологічного супроводу та подолання професійного вигорання працівників державних органів влади.

Загальні положення програми

1. Програма є необхідним компонентом заходів, спрямованих на забезпечення розвитку індивідуальних особливостей, міжособистісних стосунків і підвищення працездатності співробітників. Опіраючись на професійні знання про вікові закономірності психічного розвитку, поведінку людини, взаємини між співробітниками, психолог забезпечує можливості для індивідуального підходу й групових занять зі співробітниками, визначає причини їхнього професійного вигорання та шляхи психологічної корекції.

2. Основними напрямками профілактики професійного вигорання співробітників є:

– психологічна підтримка – сприяння повноцінному психічному розвитку особистості співробітника;

– психологічне консультування – надання допомоги співробітникам у самопізнанні, адекват-

ній самооцінці й адаптації в реальних життєвих умовах;

- психологічна корекція – активний психологічний вплив, спрямований на усунення симптомів, причин професійного вигорання співробітників, що дозволяє гармонізувати параметри особистості й міжособистісних стосунків у колективі, підвищує працездатність.

Мета програми – розроблення й апробація заходів соціально-психологічного супроводу та подолання професійного вигорання працівників державних органів влади.

Завдання програми:

- удосконалення психологічних технологій із попередження професійного вигорання співробітників органів державної влади;
- здійснення взаємодії між співробітниками;
- допомога в адаптації співробітників до професійної діяльності;
- просвіта співробітників у питаннях психологічної підтримки в різноманітних життєвих ситуаціях;
- попередження виникнення психологічного тиску з боку інших у повсякденному житті.

Структура програми соціально-психологічного супроводу та подолання професійного вигорання працівників державних органів

Програма соціально-психологічного супроводу та подолання професійного вигорання працівників державних органів влади містила дві основні складові частини (активне соціально-психологічне навчання (далі – АСПН) та соціально-психологічний тренінг (далі – СПТ)) та одну додаткову – метод номінальних груп.

Групова форма психокорекційної роботи була обрана, зважаючи на чинники, які сприяють її ефективності: групова згуртованість, прийняття групових принципів, узагальнення, розвиток навичок міжособистісної взаємодії, ідентифікація, катарсис, апробація навичок шляхом переживання суб'єктом групового досвіду. Найістотнішим у групових методах психокорекції є орієнтація на широке використання навчального ефекту групового впливу, реалізація принципу активності суб'єкта в процесі самодослідження та дослідження інших.

Загальними ознаками будь-яких психокорекційних групи є:

- полегшення в прояві емоцій;
- відчуття належності до групи;
- саморозкриття;
- навички нової поведінки;
- санкціоноване групове здійснення міжособистісних порівнянь;
- розподілення із лідером відповідальності за керівництво групою.

Програма мала стійку узагальнену структуру, яка передбачала обов'язкові змістові блоки та про-

цедурні моменти. Програма складалась із трьох взаємопов'язаних тематичних блоків: блок, спрямований на корекцію підсистеми спрямованості (потребно-мотиваційну); блок, спрямований на корекцію інструментальної підсистеми, та блок, спрямований на корекцію саморегуляції особистості [1; 2]. Корекція здійснювалася з урахуванням чинників професійного вигорання, а саме: змісту та специфіки праці; організаційних чинників вигорання, соціально-психологічних та індивідуальних чинників.

Висновки:

1. Протидія професійному вигоранню була спрямована на активацію системи мотиваційно-спонукаючих ресурсів і розгорталася в трьох напрямках. Перший передбачав розвиток системи смислів і цінностей, системи мотивації, розвиток самосвідомості та Я-концепції. Заходи другого напрямку нівелювали вплив негативних професійних і особистісних чинників, що спричиняють професійне вигорання (уміння діяти в конфліктних ситуаціях, знаходити конструктивні рішення, розвиваються навички цілепокладання та ціледосягнення, вміння здійснювати ревізію власної системи цінностей і мотивів, виявляти серед них ті, що гальмують професійне й особистісне вдосконалення. Третій напрям – комплекс заходів, спрямований на подолання співробітниками стресових станів, формування навичок саморегуляції, навчання технік розслаблення й контролю власного фізичного й психічного стану, підвищення стресостійкості.

2. Методи АСПН використовувалися в дослідженні із групою з метою розширення й оптимізації засобів подолання професійного стресу та професійного вигорання співробітників державних органів влади. Використання АСПН дозволило учасникам усвідомити власні тенденції поведінки та життєві стереотипи, які спричиняють труднощі в спілкуванні, обмежують репертуар реагування в різних життєвих ситуаціях, заважають свідомо конструювати життєву стратегію та планувати кар'єру. В АСПН представлені три аспекти: психокорекційний, теоретичний, методично-психокорекційний. Основна форма роботи – семінарські заняття. В АСПН також застосована низка методів, основні серед яких такі: метод задач; рольові ігри; ділові ігри; ситуаційне моделювання; мозковий штурм; проєктивне малювання: вільне, тематичне, додаткове, спільне, розмовне.

3. Метою соціально-психологічного тренінгу було подолання професійних деструкцій через підвищення рівня самосвідомості й адаптивного потенціалу особистості. Тренінг спроектований як тренінг розвитку суб'єктності. В його основі – програма особистісного розвитку (Е.О. Помиткін) [9; 10; 11].

4. Технологія корекції передусім спрямована на зміну самоставлення. Оскільки ставлення до себе формується на основі уявлень про себе, сполучених із самооцінкою, і проявляється в поведінці, до системи психокорекційних впливів залучені всі компоненти Я-концепції.

5. Перший напрям – усвідомлення особистісних характеристик (особливостей самоставлення, рівня самоактуалізації, ціннісних та смислових спрямувань) й оптимізації ставлення до себе, до своєї особистості. Другий напрям – усвідомлення себе в системі професійної діяльності, оптимізація стосунків у цій системі. Третій напрям спрямований на усвідомлення учасниками себе в системі професійного й особистісного спілкування, оптимізацію міжособистісних взаємин із колегами, керівництвом і членами сім'ї. Четвертий напрям спрямований на усвідомлення власних поведінкових стратегій соціально-психологічної адаптації, а також відпрацювання ефективних стратегій. П'ятий напрям – опрацювання технік роботи зі стресом.

Література:

1. Балл Г.А. Психология в рациогуманистической перспективе: избранные работы. К.: Основа, 2006. 408 с.
2. Балл Г.О., Мединцев В.О. Особистість як індивідуальний модус культури і як інтегративна якість особи. Горизонти освіти. 2011. № 3. С. 7–14.
3. Бех І.Д. Духовна енергія вчинку: наук.-метод. посібник. Рівне: РДГУ, 2004. 42 с.
4. Бодалев А.А., Столин В.С., Аванесов В.С. Общая психодиагностика. СПб.: Речь, 2000. 440 с.
5. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. СПб.: Питер, 2009. 225 с.
6. Деркач А.А., Зазыкин В.Г., Маркова А.К. Психология развития профессионала. М.: РАГС, 2010. 124 с.
7. Деркач А.А., Степнова Л.А. Развитие аутопсихологической компетентности государственных служащих. М.: РАГС, 2003. 297 с.
8. Иванцова Н.Б. Периодизация професійного розвитку особистості. Актуальні проблеми психології: зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України. К., 2010. Т. 8. Вип. 7. С. 105–114.
9. Помиткін Е.О. Психологічна діагностика духовного потенціалу особистості: посібник. Кіровоград: Імекс-ЛТД, 2013. 144 с.
10. Помиткін Е.О. Психологія духовного розвитку особистості: монографія. К.: Внутрішній світ, 2007. 280 с.
11. Помиткін Е.О. Консультативна діяльність на основі духовно-особистісного підходу. Консультативна психологія: навчальний посібник / І.С. Булах, В.У. Кузьменко, Е.О. Помиткін та ін. К: Вид-во НПУ імені М.П. Драгоманова, 2012. С. 118–127.
12. Помиткін Е.О. Консультативна діяльність практичного психолога на основі духовно-особистісного підходу. Актуальні проблеми практичної психології: збірник наукових праць. Херсон: ПП В.С. Вишемирський, 2012. С. 382–389.

Арефния С. В. Основные направления практической психологически-педагогической работы с синдромом выгорания у служащих государственных органов власти

Статья раскрывает основные психологические трудности в работе государственного служащего, объективные характеристики профессии и совокупность ее требований к человеку. Отмечены свойства личности, которые могут помочь в работе государственного служащего и избежать синдрома профессионального выгорания. Также нами разработан комплекс мер по профилактике и психокоррекции профессионального выгорания у работников государственных органов власти.

Государственная служба рассматривается нами как вид профессиональной деятельности, заключающийся в выполнении служащим органов государственной власти функций, соответствующих компетенции этих органов. Исследуются принципы становления государственного служащего как полноправного субъекта профессиональной деятельности, стремящегося к эффективному выполнению своих должностных обязанностей и использующего решения профессиональных задач в качестве средства личностного саморазвития. В основе такого подхода лежит тезис о взаимосвязи профессионализма и личностного развития человека вообще и государственного служащего в частности. Государственная служба должна быть организована таким образом, чтобы занятый в ней человек располагал возможностью для реализации личностного потенциала.

На основании рассмотрения специфики работы на государственной службе и личностных характеристик ее сотрудников мы пришли к выводу, что психолого-педагогическая работа в этих учреждениях крайне необходима государственным служащим, чтобы не столкнуться с профессиональным выгоранием.

Мы определили следующие социально-психологические условия профилактики: развитие самосознания и самопринятия; перспектива самоопределения, самосовершенствования, этапы профессионального становления (преодоление профессиональных кризисов, повышение уровня социально-психологической адаптированности), развитие саморефлексии, эмпатии, духовности, предпочтение личностных ценностей и своего здоровья, переключение с работы на другие сферы жизни, обучение тайм-менеджменту, поиск мотиваций персонала, способность у саморазрядке (упражнения, медитации, аутотренинг), способность изменить отношение к перспективе карьерного роста (госслужба как

временный опыт), снижение зависимости от посторонней оценки своего труда (повышение самооценки).

Ключевые слова: государственный служащий, профессиональное выгорание, профилактика, психокоррекция, психолого-педагогические направления.

Arefniia S. V. The main directions of practical psychological and pedagogical work with the burnout syndrome among public servants of state authorities

The article reveals the main psychological difficulties in the work of the civil servant, the objective characteristics of the profession and the totality of its requirements to the person. The need for qualities, their development and acquisition, which can help in the work of a civil servant and avoid a syndrome of professional burnout. Also, we have developed a set of measures for the prevention, prevention and psycho-correction of professional burnout among employees of state authorities.

We consider the civil service as a kind of professional activity, which consists in the performance of the competencies of these bodies by the public servant of state authorities. The principles of the formation of a civil servant as a full-fledged subject of professional activity, which seeks to attain the top of their official duties and uses the solution of professional tasks as a means of personal self-development, are explored. The basis of such an approach is the thesis on the relationship between professionalism and personal development of a person in general and a civil servant in particular. The public service should be organized in such a way that the person employed in it would have the opportunity to realize the personal potential.

Based on the consideration of the specifics of the work in the civil service and the personal characteristics of its employees, we concluded that psychological and pedagogical work in these institutions is extremely necessary for public servants in order not to face professional burnout.

Socio-psychological conditions of prevention, we have identified the following: the development of self-awareness, self-awareness and self-perception; the prospect of self-determination, self-improvement, stages of professional development (overcoming professional crises, raising the level of socio-psychological adaptability); the development of self-reflection, empathy, spirituality, giving preference to personal values and health, switching from work to other spheres of life, teaching timing, finding motivations for staff, ability to self-discharge (exercises, meditations, autotrains), the ability to change attitudes toward career prospects growth (state service, as temporary experience), decrease in dependence on third-party assessment of their work (increase of assertiveness).

Key words: civil servant, professional burnout, prevention, psychocorrection, psychological and pedagogical directions.