

КОМПЛЕКСНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПСИХОПРОФИЛАКТИКЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У РАБОТНИКОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ

Е. В. Агапова, В. А. Винокур, В. В. Болучевская

*Северо-Западный государственный медицинский университет им. И. И. Мечникова, Санкт-Петербург,
Волгоградский государственный медицинский университет,
кафедра общей и клинической психологии*

Статья посвящена психопрофилактике синдрома профессионального выгорания у государственных служащих. В работе описаны факторы риска профессионального выгорания у этих специалистов, определены основные «мишени» для его психопрофилактики, а также приводится комплекс психопрофилактических мероприятий.

Ключевые слова: государственные служащие, профессиональный стресс, нервно-психическое напряжение, профессиональное выгорание, депрессия, факторы риска, психопрофилактика, «мишени» для психопрофилактики, стрессоустойчивость, когнитивно-поведенческая психотерапия.

COMPREHENSIVE MEASURES FOR PSYCHOPROPHYLAXIS OF PROFESSIONAL BURNOUT IN STATE EMPLOYEES

E. V. Agapova, V. A. Vinokur, V. V. Boluchevskaya

The article explored psychoprophylaxis of professional burnout in state employees. The risk factors of professional burnout as well as the major «targets» of psychoprophylaxis were described. Comprehensive measures for psychoprophylaxis were developed.

Key words: state employees, professional stress, neuropsychological tension, professional burnout, depression, risk factors, psychoprophylaxis, «targets» of psychoprophylaxis, stress resistance, cognitive-behavioural psychotherapy.

Профессиональная деятельность работников государственной службы относится к классу профессий «субъект — субъект», наиболее подверженных профессиональному стрессу [1, 2, 8, 9]. Она осуществляется в условиях бюрократической организационной культуры и отличается рядом особенностей, приводящих к возникновению многообразных специфических стрессовых ситуаций и, как следствие, к постоянному нервно-психическому напряжению. Состояние хронического стресса способствует увеличению риска развития у этой категории специалистов синдрома профессионального выгорания, который может стать причиной не только нервно-психических, но и психосоматических расстройств. В связи с этим особо остро встает проблема сохранения профессионального здоровья государственных служащих, что во многом определяет необходимость проведения эффективных мероприятий по психопрофилактике синдрома профессионального выгорания и восстановлению нервно-психического потенциала работников.

ЦЕЛЬ РАБОТЫ

Выявить основные факторы риска развития синдрома профессионального выгорания у государственных служащих и определить «мишени» для проведения психопрофилактических мероприятий.

МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Нами было проведено исследование психологических особенностей синдрома профессионального вы-

горания у государственных служащих на основе выборки из 144 работников различных государственных структур (налоговой службы, администрации и судебного департамента) Волгоградской и Мурманской областей в возрасте от 22 до 62 лет, чья работа при существенной разнице в выполняемых функциях отличается высокой коммуникативной нагрузкой и связана с высокой степенью риска и персональной ответственности в принятии решений.

В качестве базового диагностического инструмента для исследования выраженности выгорания у работников государственной службы и оценки ими степени влияния рабочих проблем на собственное самочувствие была использована методика психологической диагностики профессионального выгорания в коммуникативных профессиях «Отношение к работе и профессиональное выгорание» — опросник ОРПВ [3]. Методика содержит 9 шкал: «Эмоциональное истощение «выгорание» (шк. 1), «Напряженность в работе» (шк. 2), «Снижение удовлетворенности работой и оценка ее значимости» (шк. 3), «Профессиональный перфекционизм» (шк. 4), «Самооценка качества работы» (шк. 5), «Помощь и психологическая поддержка коллег в работе» (шк. 6), «Профессиональное развитие и самоусовершенствование» (шк. 7), «Общая самооценка» (шк. 8), «Состояние здоровья и общая адаптация» (шк. 9). Они отражают различные аспекты феномена выгорания и соответствуют концептуальным представлениям об основных его компонентах. Поскольку выгорание определяется нами как сложный многомерный феномен,

одной из основных составляющих которого является личностный компонент, для проведения исследования нами также были выбраны методики психодиагностики личности — методика определения уровня субъективного контроля (УСК), в адаптации Е. Ф. Бажина с соавт. (1984); Гиссенский личностный опросник в адаптации Е. А. Голынкиной с соавт. (1993); опросник для изучения копинг-поведения (Heim E., 1988). Оценку самочувствия и эмоционального фона государственных служащих в процессе выгорания мы осуществляли с помощью структурированного интервью (специально разработанная авторская анкета) и Госпитальной шкалы тревоги и депрессии (Zigmond A. S., Snaith R. P., 1983).

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

Работа по предупреждению выгорания у государственных служащих и минимизации его последствий должна проводиться на трех уровнях системы профилактики (индивидуальном, межличностном и организационном) и основываться на комплексной диагностике этого синдрома и факторов риска.

По данным, полученным на основе методики ОРПВ, у 25 % обследованных государственных служащих отмечается высокий уровень, у 50 % — средний уровень выгорания. Показатели ОРПВ у государственных служащих в подгруппах с различной выраженностью выгорания представлены на рис. 1. При этом у работников с высоким уровнем выгорания наиболее высокие средние значения отмечены по таким компонентам, как эмоциональное истощение, напряженность в работе, низкая удовлетворенность трудом, профессиональный перфекционизм, низкая субъективная оценка качества работы и состояния своего здоровья.

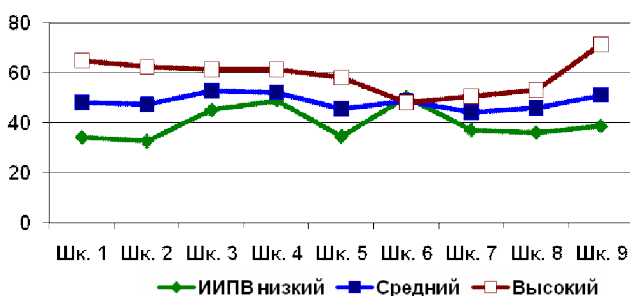


Рис. 1. Средние значения показателей ОРПВ у государственных служащих с различной выраженностью выгорания

Частоты превышения значений верхней квантили по указанным компонентам у работников с высоким уровнем выгорания составляют: эмоциональное истощение — 83,3 %, напряженность в работе — 69,4 %, снижение удовлетворенности работой и оценка ее значимости — 38,9 %, профессиональный перфекционизм — 58,3 %, самооценка качества работы — 63,9 %, состояние здоровья и общая адаптация — 72,2 %. Данные компоненты являются наиболее показательными в струк-

туре синдрома профессионального выгорания у государственных служащих.

В целом по интегративному индексу профессионального выгорания (ИИПВ) у женщин — государственных служащих выгорание выражено в большей степени, чем у мужчин ($p < 0,05$), и характеризуется широким спектром дезадаптивных проявлений, таких как эмоциональное истощение ($p < 0,01$), снижение удовлетворенности работой ($p < 0,01$), самооценки качества работы ($p < 0,05$), общей самооценки ($p < 0,05$), самооценки состояния здоровья и общей адаптации ($p < 0,05$).

Установлено, что в большей степени на самочувствии работников сказываются такие симптомы выгорания, как эмоциональное истощение ($r = -0,29, p < 0,05$), напряженность в работе ($r = -0,24, p < 0,05$), профессиональный перфекционизм ($r = -0,39, p < 0,05$), низкая самооценка качества работы ($r = -0,30, p < 0,05$), низкая самооценка профессионального развития и самосовершенствования ($r = -0,21, p < 0,05$), что позволяет рассматривать их в качестве косвенных факторов, тянущих в себе угрозу развития психосоматических заболеваний. Профессиональный перфекционизм как личностная характеристика может быть определен в качестве «мишени» для психологической коррекции как способа комплексной профилактики выгорания у этой категории специалистов.

В ходе исследования получены данные о высокой взаимосвязи интенсивности выгорания у государственных служащих с выраженностью депрессии — коэффициент линейной корреляции $r = +0,55$ ($p < 0,001$) (рис. 2).

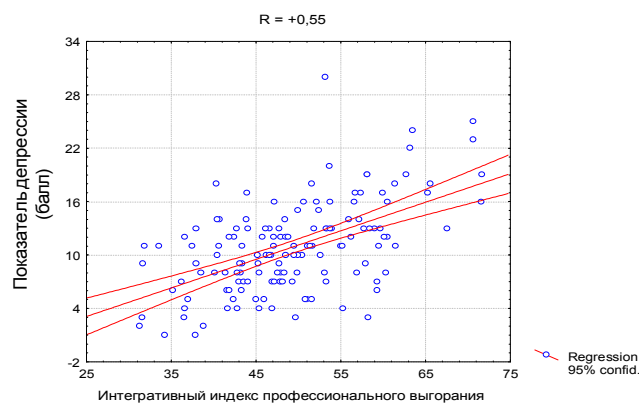


Рис. 2. Зависимость оценок уровня депрессии от интенсивности выгорания

У 80,6 % работников с высокой интенсивностью выгорания диагностированы высокие показатели депрессии, что значительно превышает показатели депрессии в других профессиональных группах, в частности, у врачей — 26 % (Dinsdale P., 1995). Это позволяет рассматривать «депрессивный вектор» в качестве одной из основных «мишеней» для профилактики синдрома профессионального выгорания у государственных служащих.

Результаты проведенного исследования показали, что основными психологическими детерминантами синдрома профессионального выгорания у государ-

ственных служащих являются низкий локус контроля в основных сферах жизни, низкая самооценка в социальном взаимодействии, дезадаптивное поведение в стрессовых рабочих ситуациях. Обнаружены значимые взаимосвязи между интегративным индексом профессионального выгорания и локусом контроля в сферах общей интернальности ($r = -0,40, p < 0,05$), достижений ($r = -0,32, p < 0,05$), неудач ($r = -0,29, p < 0,05$), семейных ($r = -0,28, p < 0,05$), производственных ($r = -0,28, p < 0,05$) и межличностных отношений ($r = -0,32, p < 0,05$). При снижении уровня контроля в основных сферах жизни у государственных служащих отмечается усиление интенсивности выгорания. Также получены статистически значимые коэффициенты корреляции между интенсивностью выгорания и показателями шкал «социального одобрения» ($r = -0,44, p < 0,05$) и «преобладающего настроения» ($r = 0,42, p < 0,05$) Гиссенского теста, то есть работники с низкой самооценкой своей социальной привлекательности и склонностью к депрессивным настроениям в большей степени подвержены развитию профессионального выгорания. Анализ особенностей совладающего поведения у государственных служащих показал, что уровень выгорания достоверно выше у работников, использующих неадаптивные стратегии совладания со стрессом — «растерянность» ($p < 0,01$), «покорность» ($p < 0,05$), «компенсация» ($p < 0,01$), «эмоциональная разгрузка» ($p < 0,05$), и достоверно ниже у работников, использующих конструктивные копинг-стратегии «сотрудничество» ($p < 0,05$) и «оптимизм» ($p < 0,01$).

С учетом результатов исследования профилактики профессионального выгорания у государственных служащих в первую очередь должна быть направлена на оптимизацию психофизиологического состояния работников, активизацию их личностных ресурсов, формирование адекватной самооценки и критериев собственной профессиональной эффективности, повышение уровня личного контроля за события в профессиональной жизни и собственное здоровье, выработку адаптивного поведения в сложных рабочих ситуациях, а также на нормализацию эмоционального фона и снижение выраженности депрессии. Важное место в составе профилактических мероприятий должно отводиться психологическому просвещению работников и ранней диагностике их стрессовых реакций, начальных стадий дисбаланса между личностными ресурсами и требованиями профессии. Рекомендуется включить в систему обучения, повышения квалификации и психологического сопровождения профессиональной деятельности государственных служащих комплекс занятий, направленных на информирование работников о механизмах развития выгорания, о факторах риска и его негативных последствиях, а также о личностных ресурсах, способствующих формированию стрессоустойчивости. При этом особое внимание следует уделять обучению работников методам экстренной антистрессовой самопомощи. Руководителям государ-

ственных органов важно предусмотреть проведение обучающих занятий для персонала с участием медицинского психолога с периодичностью 1 раз в квартал, а также не реже, чем 1 раз в полгода, проводить психодиагностический скрининг с использованием методики ОРПВ и комплекса личностных тестов для выявления начальных стадий выгорания и сопутствующих факторов риска.

Индивидуальный уровень профилактики синдрома профессионального выгорания у государственных служащих предполагает проведение работы в двух основных аспектах. Первый из них связан со снятием у работников стрессовых состояний, обусловленных высоким нервно-психическим напряжением, обучением их техникам саморегуляции и самоконтроля. При этом особое внимание следует уделять способностям государственных служащих осознавать возникновение у них первых признаков профессионального выгорания. Для этого весьма эффективна методика «Самоконтроль — саморегуляция» (СКР) [5]. Для управления психическим состоянием и тренировки самоконтроля государственным служащим могут быть также рекомендованы упражнения на переключение внимания, способствующие восстановлению сил и профилактике эмоционального истощения, аутогенная тренировка, основанная на приемах самовнушения [6], а также кинезиологическая гимнастика для восстановления вегетативно-энергетического баланса организма [7]. Эти методы просты в применении и могут использоваться государственными служащими самостоятельно во время рабочих перерывов и в домашних условиях после прохождения курса обучающих занятий с медицинским психологом (рекомендуемый цикл — 10—12 занятий по 20 минут два раза в неделю). В группах повышенного риска, и в частности женщинам — государственным служащим, для снижения эмоционального истощения и купирования тревожно-депрессивных состояний может быть предложено использование произвольной регуляции дыхания (5—6 занятий по 15 мин), активной нервно-мышечной релаксации (не менее пяти 40-минутных занятий в зависимости от выраженности симптомов), а также идеомоторной тренировки и сенсорной репродукции [6], предполагающих работу с образами (один раз в неделю по 15—20 минут на протяжении 1,5—2,0 месяцев).

Второй аспект профилактики профессионального выгорания на индивидуальном уровне предполагает работу с психологическими характеристиками работников, которые во многом определяют вероятность развития этого синдрома. При этом профилактическая работа может осуществляться в форме специализированных программ личностного развития, психологических тренингов и индивидуальных психокоррекционных консультаций и предполагает реконструкцию системы когнитивных оценок и личностных позиций работников относительно рабочих трудностей, а также формирование адаптивного поведения в сложных ситуациях

профессионального взаимодействия. В программу тренингов рекомендуется включить занятия, направленные на повышение самооценки работников, уровня их контроля над различными жизненными ситуациями и выработку конструктивных способов совладания со стрессом.

В целях формирования у государственных служащих интернальных установок в отношении профессиональных трудностей рекомендуется использовать методы рационально-эмотивной и когнитивной психотерапии, а также гештальттерапии, направленные на реконструкцию иррациональных установок работников, связанных с избеганием участия в решении сложных рабочих проблем, и обучение их рациональному мышлению для осознания собственных усилий и личной ответственности за результаты профессионального взаимодействия и свое здоровье. Эти методы способствуют принятию государственными служащими ответственности за причины развития у них синдрома выгорания, а также за его преодоление и адаптацию к новым условиям профессиональной среды. Также посредством воздействия на когнитивную оценку работниками своих ресурсов с помощью этих методов можно проводить коррекцию их перфекционистских установок, обусловленных недооценкой собственной профессиональной успешности. Это связано с тем, что профессиональный перфекционизм как личностная характеристика имеет сложную психологическую структуру, включающую наряду с чрезмерно высокими притязаниями и когнитивные параметры [4]. Причем следует отметить, что по данным ряда клинических исследований перфекционизм может выступать в качестве серьезного контртерапевтического фактора, снижающего эффективность лечения депрессии (Blatt S. and etc., 1995; Shear M., 2007), что указывает на особую роль этой личностной характеристики в развитии аффективных расстройств. Вместе с перестройкой мышления важным видом помощи работникам с выраженным перфекционизмом является участие в тренингах личностного роста и поведенческо-терапевтическая супервизия. Существенную роль в профилактике выгорания у государственных служащих играет формирование адекватной самооценки, проявляющейся в различных социальных отношениях, которое может проводиться в рамках личностно ориентированных тренингов. Важно помочь работникам разобраться в причинах низкой самооценки и сформировать у них объективные критерии профессиональной успешности. Для формирования адаптивного поведения государственных служащих в стрессирующих условиях профессиональной среды весьма эффективно использование психологического дебрифинга, предусматривающего анализ травматических переживаний работников, поощрение эмоционального выражения и стимулирование осмысления переживаний на когнитивном уровне, а также техник когнитивно-поведенческой психотерапии, которые могут использоваться ин-

дивидуально или в рамках тренинга когнитивного переструктурирования. Данные техники направлены на формирование у работников государственной службы активной позиции по отношению к рабочим стрессорам и овладение ими конструктивными моделями поведения в трудных профессиональных ситуациях. Женщинам — государственным служащим с риском профессионального выгорания также может быть рекомендовано обучение смягчающим навыкам копинга (прогрессивная релаксация и систематическая десенсизация).

По результатам исследования одним из основных направлений профилактики профессионального выгорания у государственных служащих является снижение у них показателя депрессии. Для этого наряду с различными релаксационными техниками, а также приемами повышения позитивного эмоционального фона весьма эффективно использование методов рационально-эмотивного и когнитивного консультирования. При этом важно четко фиксировать процесс психологической помощи на текущих проблемах работников и на специфических рабочих стресс-факторах. Коррекция депрессивных состояний у работников государственной службы может проводиться как в группе, так и индивидуально, рекомендуемый цикл — 4—14-часовых сессий один раз в неделю.

В рамках межличностного и организационного уровня профилактики профессионального выгорания у государственных служащих основные усилия должны быть направлены на восстановление соответствующего уровня коммуникаций для работников, подвергшихся выгоранию, а также на оптимизацию соответствия между требованиями со стороны организации и возможностями работников. Особое внимание при этом следует уделять вопросу профессиональной и эмоциональной поддержки государственных служащих, переживающих выгорание. С этой целью в профилактические мероприятия необходимо включить занятия, направленные на формирование групповой поддержки (не реже 2 раз в месяц). Психологу необходимо помочь руководителям государственных органов в реализации вопросов профессионального отбора и расстановки кадров в соответствии с ресурсами персонала, а также в сплочении рабочих команд. В комплекс профилактических мер следует включить беседы с руководителями о сути выгорания и мерах по минимизации его последствий, а также групповые занятия по вопросу формирования здорового психологического климата в коллективе и оптимизации трудовой мотивации работников.

Таким образом, на основе результатов проведенного психодиагностического исследования разработан комплекс мероприятий по преодолению синдрома профессионального выгорания у государственных служащих, дифференцированных в соответствии с выраженностью его симптомов и индивидуально-психологическими особенностями работников (табл.).

Основные мероприятия по профилактике синдрома профессионального выгорания (ПВ) у государственных служащих

Симптомов ПВ нет	Уровень выраженности ПВ	
	средний	высокий
- информирование о ПВ; - психодиагностический скрининг на предмет ПВ; - обучение навыкам саморегуляции; - нормализация режима труда и отдыха; - планирование персональной карьеры; - супервизия; - дебрифинг после стрессовой ситуации; - участие в группе поддержки	- информирование о ПВ; - психодиагностический скрининг на предмет ПВ; - аудит организационного стресса; - обучение навыкам саморегуляции и самоконтроля; - нормализация режима труда и отдыха; - оптимизация трудовой мотивации, планирование персональной карьеры; - PR-мероприятия по повышению привлекательности работы в структуре государственной службы; - поведенческо-терапевтическая супервизия; - дебрифинг после стрессовой ситуации; - тренинги (личностного роста, уверенности в себе, коммуникативный); - коучинг-консультирование; - реконструкция личностных установок и поведения; - занятия по формированию групповой поддержки	- информирование о ПВ; - психодиагностический скрининг на предмет ПВ; - аудит организационного стресса; - упражнения на восстановление вегетативно-энергетического баланса, релаксационные занятия; - упражнения на формирование требуемых состояний; - нормализация режима труда и отдыха; - оптимизация трудовой мотивации, планирование персональной карьеры; - PR-мероприятия по повышению привлекательности работы в структуре государственной службы; - тренинги (уверенности в себе, личностно ориентированные, «антивыгорание», коммуникативный); - психокоррекция личностных установок; - реконструкция поведения; - нормализация эмоционального фона и снижение уровня депрессии; - занятия по формированию групповой поддержки

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, проведенное исследование позволило определить основные группы риска выгорания у государственных служащих и обозначить «мишени» для проведения психопрофилактических мероприятий — низкий уровень субъективного контроля, низкую самооценку в социальном взаимодействии, дезадаптивное поведение в стрессовых рабочих ситуациях, выраженный профессиональный перфекционизм и высокий показатель депрессии. Комплексные мероприятия по предупреждению выгорания должны проводиться на трех уровнях системы профилактики (индивидуальном, межличностном и организационном) и стать частью сознательно планируемой политики заботы о профессиональном здоровье, личном благополучии и работоспособности персонала государственного аппарата.

ЛИТЕРАТУРА

1. Агапова Е. В. Психологические характеристики и особенности психопрофилактики профессионального выгорания у государственных служащих // Роль науки в развитии общества: сб. ст. междунар. науч.-практ. конф. — Уфа: Азтерна, 2014. — Ч. 2. — С. 234—238.
2. Алешина Т. Г. Проблема взаимосвязи индивидуально-личностных свойств и особенностей формирования синдрома эмоционального выгорания у педагогов // Психотерапия. — 2007. — № 7. — С. 35—38.
3. Винокур В. А. Опросник «ОРПВ» (Отношение к работе и профессиональное «выгорание») // Методика психологической диагностики профессионального «выгора-

ния» в «помогающих» профессиях: учеб. пособие. — СПб.: СПбМАПО, 2009. — 24 с.

4. Гаранян Н. Г. Перфекционизм и враждебность как личностные факторы депрессивных и тревожных расстройств: автореф. дис. ... д-ра психол. наук: 19.00.04. — М., 2010. — 42 с.
5. Маришук В. Л. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса / В. Л. Маришук, В. И. Евдокимов. — СПб.: Сентябрь, 2001. — 260 с.
6. Практикум по психологии состояний: учеб. пособие / Под ред. проф. А. О. Прохорова. — СПб.: Речь, 2004. — 480 с.
7. Сазонов В. Ф. Кинезиологическая гимнастика против стрессов: учеб.-метод. пособие / В. Ф. Сазонов, Л. П. Кириллова, О. П. Мосунов. — Рязань: РГПУ, 2000. — 48 с.
8. Черникова Т. В. Психопрофилактика эмоционального выгорания у специалистов помогающих профессий системы здравоохранения в процессе непрерывной профессиональной подготовки / Т. В. Черникова, М. Е. Волчанский, В. В. Болучевская // Вестник ВолгГМУ.— 2012. — № 3 (43). — С. 100—103.
9. Hawton K. Suicide and the Media: Pitfalls and Prevention / K. Hawton, C. Grane, S. Simkin, P. Coulter // Crisis. — 2005. — Vol. 26 (1). — P. 42—47.

Контактная информация

Агапова Елена Владимировна — психолог, соискатель кафедры психотерапии и сексологии СЗГМУ им. И. И. Мечникова, Санкт-Петербург, e-mail: elena_eva2901@mail.ru