

*На правах рукописи*

Агапова Елена Владимировна

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ СИНДРОМА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ  
У ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ**

19.00.04 – медицинская психология

**АВТОРЕФЕРАТ**

диссертации на соискание ученой степени  
кандидата психологических наук

Санкт-Петербург – 2017

Работа выполнена в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Западный государственный медицинский университет им. И.И. Мечникова» Минздрава России

**Научный руководитель:** доктор медицинских наук, профессор  
Винокур Владимир Александрович

**Официальные оппоненты:**

Чутко Леонид Семенович – доктор медицинских наук, профессор, Федеральное государственное бюджетное учреждение науки Институт мозга человека им. Н.П. Бехтеревой Российской академии наук (ИМЧ РАН) (Санкт-Петербург), заведующий лабораторией коррекции психического развития и адаптации

Березовская Регина Анатольевна – кандидат психологических наук, доцент, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Санкт-Петербургский государственный университет», консультант проректора по научной работе

**Ведущая организация:** Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена»

Защита состоится «16» марта 2017 года в 13 часов на заседании диссертационного совета Д 205.001.02 на базе Федерального государственного бюджетного учреждения «Всероссийский центр экстренной и радиационной медицины имени А.М. Никифорова» МЧС России по адресу: 194044, Санкт-Петербург, ул. Академика Лебедева, д. 4/2

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке и на сайте Федерального государственного бюджетного учреждения «Всероссийский центр экстренной и радиационной медицины имени А.М. Никифорова» МЧС России, <http://www.arcerm.spb.ru>

Автореферат разослан « » \_\_\_\_\_ 2017 г.

Ученый секретарь диссертационного совета

Неронова Елизавета Геннадьевна

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность исследования.** Профессиональная деятельность государственных служащих отличается высокой нервно-психической напряженностью, связанной с воздействием многочисленных стресс-факторов, обусловленных спецификой работы в государственном аппарате (Купер К.Л., Маршалл Дж., 1995; Климов Е.А., 1998; Виданова Ю.И., 2007; Водопьянова Н.Е., 2009). Она обладает высокой социальной значимостью, поскольку непосредственно связана с управлением организациями и людьми, и характеризуется строгой регламентацией управления и трудовой дисциплины; высокой коммуникативной нагрузкой; необходимостью соблюдения жестких авторитарно-бюрократических требований, большого числа ограничений, связанных с замещением государственной должности; высокой неопределенностью и динамичностью изменения должностного статуса, а также высоким уровнем риска и персональной ответственности должностных лиц за принимаемые решения, их результаты и последствия (Арутюнов А.Т., Турзин П.С., 2006; Чернова Е.Б., 2009). Состояние хронического стресса нередко способствует увеличению риска развития у этих специалистов различных нервно-психических расстройств, формированию синдрома профессионального выгорания (Freudenberger Н., 1974; Maslach С., 1981).

Многочисленные исследования в области профессионального стресса показывают, что «цена» выгорания в профессиях класса «субъект-субъект» очень высока (Леонова А.Б., 2004; Винокур В.А., 2005; Алешина Т.Г., 2007; Евдокимов В.И. и др., 2010; Cooper С., 1989; Hawton К., 2005), оно может стать причиной не только нервно-психических, но и психосоматических заболеваний. По данным, приведенным Водопьяновой Н.Е. (2010), при изучении воздействия профессионального стресса на государственных служащих в Великобритании обнаружена высокая вероятность развития у них сердечно-сосудистых заболеваний, ослабления иммунной системы, нарушения гормонального баланса и пищеварения, что сопровождается колебаниями настроения, бессонницей, злоупотреблением алкоголем. Отмечена взаимосвязь частоты артериальной гипотензии и других сердечно-сосудистых заболеваний, в частности, ишемической болезни сердца, с эмоциональным напряжением в работе сотрудников государственного аппарата. Анализ результатов диспансеризации государственных служащих в Санкт-Петербурге (2009) показал, что только 0,6 % обследованных работников были здоровы и не нуждались в дальнейшем диспансерном наблюдении (Рывкин А. Ю., 2011). По данным ISMA ухудшение здоровья отмечается у 29 % государственных служащих, испытавших стресс и выгорание на работе.

В связи с ростом стрессовых расстройств у государственных служащих назрела серьезная необходимость в проведении эффективных мероприятий по их предупреждению и восстановлению нервно-психического потенциала работников. Этот процесс осложняется недостатком теоретических представлений, поясняющих затруднения у этой категории специалистов, а также достаточно глубокого понимания психологических особенностей и специфики структуры синдрома профессионального выгорания. Недостаточно внимания уделяется вопросам его ранней профилактики. Психологическая помощь госу-

дарственным служащим, переживающим выгорание, практически не оказывается. Это определяет необходимость использования новых эффективных методов диагностики, предполагающих изучение структурных личностных изменений в процессе выгорания, а также взаимосвязи выгорания с различными аффективными состояниями, в частности с депрессией, для определения эффективных программ психопрофилактики и психокоррекции расстройств, связанных с его развитием. Таким образом, отмечается высокая научная и практическая значимость исследования психологических особенностей синдрома профессионального выгорания у государственных служащих.

**Степень разработанности проблемы исследования.** Проблема профессионального выгорания уже на протяжении нескольких десятилетий достаточно широко изучается в зарубежной психологии (Maslach С., 1981; Schaufeli W.B., Enzmann D., 1998; Rowe M.M., 2000; Gabris G.T., Ihrke D.M., 2001 и др.). В последнее время все большее внимание стало уделяться феномену выгорания и в работах отечественных исследователей (Бойко В.В., 1999; Орел В.Е., 1999; Рыкавишников А.А., 2000; Водопьянова Н.Е., 2001; Старченкова Е.С., 2002; Алешина Т.Г., 2007; Винокур В.А., 2009; Евдокимов В.И. и др., 2010). Однако вопрос особенностей развития и проявления данного синдрома у государственных служащих еще недостаточно разработан. В литературе встречаются данные о высокой распространенности профессионального выгорания у работников государственного аппарата (Водопьянова Н.Е., Виданова Ю.И., 2007; Golembiewski R.T., Munzenrieder R.F., 1988; Gabris G.T., Ihrke D.M., 2001), о взаимосвязи выгорания со стратегиями преодолевающего поведения и самореализацией личности (Водопьянова Н.Е., Виданова Ю.И., 2007), уровне выраженности типов эмоциональной направленности (Парфенов Ю.А. и др., 2011), управленческими умениями и стилевыми особенностями поведения (Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С., 2008), о возрастных (Виданова Ю.И., 2007, 2008) и гендерных (Васюта Г.Г., 1998; Леонова А.Б., Качина А.А., 2006) различиях в его развитии. Ряд исследователей отмечает особую роль социальных факторов в развитии профессионального стресса и выгорания у государственных служащих (Купер К.Л., Маршалл Дж., 1995; Кошелев А.Н., 2008). Однако недостаточно раскрыты психологические особенности структуры синдрома выгорания у этих специалистов. Слабо изучен аспект, раскрывающий роль личностных характеристик в его развитии, определяющих особенности эмоционального реагирования на стрессовые ситуации на работе. При этом, по мнению многих авторов (Аминов Н.А., 1988; Cooper С., et al., 1989; Oktay J.S., 1992; Newton T., 1995; Mills L.B., Huebner E.S., 1998), именно личностный фактор является показателем толерантности к стрессу. Недостаточно разработанной областью остаются долговременные последствия выгорания, в частности его связь с состоянием здоровья работников. Отмечается, что наиболее явное влияние на психосоматическое состояние государственных служащих, переживающих выгорание, оказывают такие факторы, как напряженный режим профессиональной деятельности (Мурзабеков Г.И., 1998), чрезмерная перегруженность, нехватка времени и должностные взаимоотношения (Васюта Г.Г., 1998). Однако отсутствуют данные об особенностях взаимосвязи выгорания у государственных служащих с

развитием аффективных расстройств, в частности с усилением депрессивной симптоматики. Все это определило необходимость проведения дальнейших исследований в данном направлении, а также выбор цели и задач исследования.

**Цель исследования** – определить особенности синдрома профессионального выгорания у государственных служащих, а также роль психологических характеристик в его развитии, и выявить «мишени» для проведения психопрофилактических мероприятий.

Для достижения поставленной цели были решены следующие **задачи**:

1. Определить основные показатели профессионального выгорания у государственных служащих, а также особенности выгорания у работников с различным должностным статусом и социально-демографическими характеристиками.

2. Провести сравнительный анализ структуры синдрома профессионального выгорания государственных служащих и представителей других коммуникативных профессий (менеджеров, медицинских психологов).

3. Провести анализ психологических характеристик государственных служащих, способствующих развитию у них синдрома профессионального выгорания, а также определить характер взаимосвязи интенсивности выгорания работников с субъективной оценкой самочувствия и уровнем депрессии.

4. Разработать рекомендации по профилактике профессионального выгорания у государственных служащих, основанные на комплексном исследовании психологических особенностей выгорания у этой категории специалистов.

**Объект исследования:** синдром профессионального выгорания у государственных служащих.

**Предмет исследования:** структура и психологические особенности синдрома профессионального выгорания у государственных служащих.

В ходе исследования были выдвинуты следующие **гипотезы**:

1. Развитие синдрома профессионального выгорания у государственных служащих, отличающегося специфическим сочетанием клинико-психологических и социальных компонентов и проявляющегося в ухудшении самочувствия работников, обусловлено их психологическими характеристиками, создающими повышенную уязвимость к стрессирующим факторам профессиональной деятельности.

2. Диагностика психологических особенностей синдрома профессионального выгорания позволяет определить риск развития выгорания на начальных этапах и выявить «мишени» для проведения психопрофилактических мероприятий.

**Методология и методы исследования.** Теоретико-методологическую основу исследования составили когнитивно-феноменологическая модель стресса Р.С. Лазаруса (1984), концепция личности как системы отношений В.Н. Мясищева (1960), концепция социальной фрустрированности и психической адаптации Л.И. Вассермана и М.А. Бербина (1994, 1997, 1998), теоретические работы, раскрывающие современные представления о феномене психического выгорания (Гришина Н.В., 1997; Бойко В.В., 1999; Орел В.Е., 2005; Евдокимов В.И. и др., 2010; Pines A.M., Aronson E., 1988; Maslach C., 1993; и др.).

Для решения поставленных задач и проверки выдвинутых гипотез был использован комплекс методов: теоретический анализ литературных данных, структурированное интервью и экспериментально-психологический метод. Экспериментально-психологический метод представлен набором диагностических инструментов, включающих ряд личностных опросников и методик для оценки выраженности профессионального выгорания и депрессии. Обработка полученных данных проводилась с использованием стандартных методов математической статистики, включенных в статистические пакеты прикладных программ Statistica for Windows (версия 5.5) и Microsoft Office (2007).

#### **Положения, выносимые на защиту:**

1. Структура синдрома профессионального выгорания государственных служащих представлена комплексом характеристик, определяющими среди которых являются эмоциональное истощение, профессиональный перфекционизм, низкая самооценка состояния здоровья и общей адаптации, повышенная субъективная оценка тяжести рабочей нагрузки, низкая удовлетворенность трудом и самооценка качества работы. Женщины - государственные служащие в большей степени подвержены выгоранию, чем мужчины. Структура профессионального выгорания государственных служащих существенно отличается от структуры выгорания других коммуникативных профессионалов.

2. Психологические характеристики государственных служащих в процессе выгорания представлены экстернальностью в основных сферах жизни, низкими показателями социального одобрения в сочетании с депрессивным полюсом преобладающего настроения, неконструктивными и относительно конструктивными стратегиями совладающего поведения в сложных ситуациях рабочего взаимодействия. При развитии профессионального выгорания у государственных служащих наблюдается снижение субъективной оценки состояния здоровья и повышение уровня депрессии. Выраженность депрессии у женщин - государственных служащих выше, чем у мужчин.

3. Профилактика профессионального выгорания у государственных служащих должна быть основана на комплексной диагностике этого синдрома и факторов риска, дифференцирована в соответствии с выраженностью симптомов выгорания и индивидуально-психологическими особенностями работников и направлена на оптимизацию их психофизиологического здоровья и формирование адаптивного поведения в сложных ситуациях профессионального взаимодействия.

**Научная новизна исследования.** Настоящая работа является первым комплексным экспериментально-психологическим исследованием специфики профессионального выгорания у государственных служащих, которые на данный момент являются малоизученным контингентом в контексте выгорания.

Впервые описана структура синдрома профессионального выгорания у этих специалистов и ее отличия от структуры выгорания представителей других коммуникативных профессий (менеджеров коммерческих организаций, медицинских психологов).

Впервые проведено комплексное изучение факторов, связанных с развитием профессионального выгорания у государственных служащих, включая их

социально-демографические и психологические особенности, а также оценка эмоционального состояния и самочувствия работников в процессе выгорания. Показана тесная взаимосвязь выгорания с психологическими характеристиками, субъективной оценкой самочувствия и уровнем депрессии. На основе психодиагностического исследования впервые выявлены психологические детерминанты синдрома профессионального выгорания у этой категории специалистов и определены основные «мишени» для его психопрофилактики.

**Теоретическая и практическая значимость исследования.** Целостное изучение отношения к работе с позиций концепции личности как системы отношений расширяет понимание структуры выгорания, его психологических особенностей и закономерностей развития. На модели работников государственного аппарата впервые описана сущность выгорания как многомерного понятия, в котором объединены различные компоненты социально-психологической дезадаптации (аффективные, личностные, социальные, соматические). Полученные результаты расширяют представление о синдроме выгорания как о сложном многокомпонентном феномене, связанном не только со стрессами, обусловленными спецификой профессии, но и с личностными характеристиками работников, определяющими стили эмоционального реагирования на стрессовые ситуации и разнообразные динамичные взаимоотношения в системе «личность – профессиональная среда». Предложенная модель выгорания основывается на субъективных способах интерпретации напряженных профессиональных ситуаций, что во многом важнее в диагностике и прогнозировании выгорания, чем сами стрессирующие события. Изучение психологических характеристик государственных служащих в процессе выгорания раскрывает системную организацию личностных детерминант, лежащую в основе формирования этого синдрома. Показана взаимосвязь интенсивности выгорания с субъективной оценкой самочувствия и выраженностью депрессии, что расширяет понимание механизмов развития аффективных и психосоматических расстройств у лиц, переживающих выгорание. В ходе исследования сформирован комплекс психодиагностических методов, который может быть рекомендован для практического использования в скрининговой диагностике профессионального выгорания и факторов его обуславливающих у государственных служащих, а также для оценки эффективности проводимой у них психопрофилактической и психокоррекционной работы. Первичные данные, полученные автором, использованы в процедуре валидации методики «ОРПВ».

Данные исследования позволяют уточнить направления первичной и вторичной профилактики выгорания у работников государственной службы и дифференцировать мероприятия психологического сопровождения в соответствии со степенью его выраженности. Полученный в ходе исследования комплекс индивидуальных характеристик и данные о взаимосвязи выгорания с уровнем депрессии и общим самочувствием работников могут быть включены в индивидуальные программы психопрофилактики и психокоррекции выгорания, как компонентов целостной технологии клинико- и социально-психологического сопровождения профессиональной деятельности государственных служащих. На основе полученных данных разработаны практические рекомендации по

профилактике выгорания у этих специалистов. Результаты исследования могут быть использованы в практической работе медицинских психологов с лицами, переживающими выгорание, а также при разработке учебно-методических пособий, семинарских и тренинговых занятий, подготовке лекционного материала по общей, медицинской, социальной психологии и психологии труда.

**Степень достоверности и апробация результатов исследования.** Достоверность полученных результатов обеспечена теоретико-методологическим обоснованием исследования; глубоким теоретическим анализом проблемы; четким определением предметной области, целей и задач исследования; достаточным объемом фактического материала и репрезентативностью выборки работников различных государственных учреждений южного и северного регионов России, различающихся по возрасту, полу, семейному положению, должностному статусу и стажу государственной службы; использованием валидных психодиагностических методик, адекватных цели и задачам исследования; корректным применением методов математико-статистической обработки данных, способствовавших содержательному анализу полученных результатов, а также сделанными на их основе оригинальными выводами.

Диссертационная работа соответствует п.п. 8.2, 9.6 паспорта специальности 19.00.04 – медицинская психология (психологические науки): психологические основы профилактики нервно-психических и психосоматических расстройств, состояний психической дезадаптации и нарушений поведения; психологические особенности сохранения здоровья работников различных профессиональных сфер.

По материалам диссертации опубликовано 14 работ в российских научных изданиях, из них 4 статьи – в журналах, включенных в перечень ВАК Минобрнауки РФ.

Основные результаты исследования доложены на Всероссийской научно-практической конференции «Будущее клинической психологии» (Пермь, 2008); Всероссийской конференции «Амбулаторная и больничная психотерапия и медицинская психология» (Москва, 2011); международном конгрессе «Психосоматическая медицина – 2011» (Санкт-Петербург, 2011); Всероссийской научно-практической конференции «Актуальные проблемы теоретической и прикладной психологии: традиции и перспективы» (Ярославль, 2011); научно-практических симпозиумах «Современные методы психотерапии» (Санкт-Петербург, 2011, 2012); международной научно-практической конференции «Роль науки в развитии общества» (Уфа, 2014); заседаниях Волгоградской областной ассоциации психотерапевтов (2013) и кафедры психотерапии и сексологии Северо-Западного государственного медицинского университета им. И.И. Мечникова (2015).

Результаты исследования используются в системе обучения и психологического сопровождения профессиональной деятельности сотрудников государственной налоговой службы (на базе Межрайонной ИФНС России № 2 по Волгоградской области), в медико-психологической деятельности Волгоградского Центра психотерапии и саморегуляции, в учебно-методической работе кафедры общей и клинической психологии Волгоградского государственного медицин-



ского университета и кафедры социальной и практической психологии Волгоградского филиала Московского гуманитарно-экономического института.

**Личное участие автора в получении научных результатов** осуществлялось на всех этапах работы и заключалось в постановке цели, задач, составлении программы исследования, изучении зарубежных и отечественных источников литературы по проблеме выгорания, разработке анкеты для сбора информации о социально-демографических характеристиках и оценки самочувствия государственных служащих, планировании и организации исследования, подборе комплекса психодиагностических методик для его проведения, сборе и обработке исходных данных. Автором самостоятельно проведены опрос, предварительная беседа и психодиагностическое исследование особенностей синдрома выгорания у различных категорий государственных служащих, выполнены математико-статистическая обработка данных, анализ и интерпретация полученных результатов, что позволило определить особенности структуры и основные факторы риска профессионального выгорания у этих специалистов, а также разработать практические рекомендации по его психопрофилактике.

**Структура и объем работы.** Диссертация состоит из введения, четырех глав, заключения, выводов, практических рекомендаций, списка литературы и приложений. Содержание работы изложено на 182 страницах машинописного текста, иллюстрировано 40 таблицами и 14 рисунками. Список литературы включает 261 источник, из них 152 – на русском, 109 – на иностранных языках.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

**Во введении** дано обоснование актуальности исследования, определены цель, задачи, объект, предмет и методы исследования, дана характеристика методологических основ исследования и сформулированы положения, выносимые на защиту, раскрыта научная новизна, теоретическая и практическая значимость работы, приведены данные об апробации результатов исследования.

**В первой главе «Теоретические аспекты синдрома профессионального выгорания»** представлены материалы теоретического анализа проблемы психического выгорания, отражены история изучения и современный взгляд на эту проблему (Гришина Н.В., 1997; Бойко В.В., 1999; Орел В.Е., 2005; Freudenberg Н., 1974; Schmidbauer W., 1977; Maslach С., 1981, 2001 и др.). Изучение различных точек зрения показало, что профессиональное выгорание можно определить как отдельный аспект хронического профессионального стресса либо как его следствие. Рассмотрены факторы риска профессионального выгорания, а также основные подходы к его психопрофилактике (Ананьев В.А., 2007; Водопьянова Н.Е., 2010; Maslach-Pines А., 2001; Dierendonck D.V. et al., 2005 и др.). Анализ специфики профессионального выгорания у государственных служащих показал, что данный вопрос еще недостаточно разработан (Васюта Г.Г., 1998; Виданова Ю.И., 2008; Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С., 2008; Gabris G.T., Ihrke D.M., 2001). Это определяет необходимость проведения дальнейших исследований в данном направлении.

**Вторая глава «Материал и методы исследования»** посвящена органи-

зации исследования. В обследовании приняли участие государственные гражданские служащие профильных отделов различных государственных структур (налоговой службы, администрации, судебного департамента) Волгоградской и Мурманской областей, чья работа при существенной разнице в выполняемых функциях отличается высокой коммуникативной нагрузкой и связана с высокой степенью риска и персональной ответственности должностных лиц в принятии решений.

В соответствии с Порядком прохождения диспансеризации государственными служащими Российской Федерации и муниципальными служащими, утвержденным приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 14 декабря 2009 года № 984н, все обследуемые работники в ходе ежегодной диспансеризации прошли осмотр у врача-психиатра, по результатам которого было выдано заключение об отсутствии у них психических заболеваний. Таким образом, респонденты являлись психически здоровыми людьми. Все государственные служащие обследовались с их информированного согласия. Процедуре тестирования предшествовала предварительная беседа, направленная на формирование у испытуемых положительного отношения к обследованию и получение их согласия на участие в обследовании.

В табл. 1 приведены данные об организации исследования.

Таблица 1

Основные направления, объем и методики исследования

Направления Исследования	Использованные методики	Кол-во обследованных
Сбор информации о социально-демографических характеристиках и самочувствии государственных служащих	Структурированное интервью	167
Измерение выраженности синдрома выгорания	Методика «Отношение к работе и профессиональное выгорание» - (Винокур В.А., 2009)	144
Определение направленности локуса контроля	Методика определения уровня субъективного контроля – УСК (Rotter J., 1966), адаптированная Бажиным Е.Ф. с соавт. (1984)	144
Исследование психосоциальных связей	Гиссенский личностный опросник (ГТ) (Beckman D., Richter H.E., 1968) в адаптации Голынкиной Е.А. с соавт. (1993)	144
Изучение предпочитаемых стратегий совладания	Опросник для изучения копинг-поведения (Heim E., 1988)	144
Оценка выраженности депрессии	Госпитальная шкала тревоги и депрессии (Zigmond A.S., Snaith R.P., 1983)	144
Статистический анализ данных	Качественный анализ (непараметрические методы $\chi^2$ , $\chi^2$ с поправкой Йетса для малых групп, критерий Фишера), количественный анализ средних величин (критерии Манна-Уитни, медианного $\chi^2$ и модуля ANOVA), корреляционный анализ (линейная корреляция Пирсона, непараметрические методы)	144

Первоначально в ходе структурированного интервью было опрошено 167 государственных служащих в возрасте от 22 до 62 лет, 23 из них в дальнейшем исследовании не участвовали. В целом на основе всего комплекса психодиагностических методик было обследовано 144 работника: из них – 37 (25,7%) мужчин и 107 (74,3%) женщин, средний возраст –  $(37,1 \pm 0,9)$  лет, средний стаж государственной службы –  $(9,7 \pm 0,7)$  лет. У 87 (60,4%) государственных служащих стаж работы в государственном аппарате менее 10 лет, у 57 (39,6%) – от 10 лет и выше. 29 (20,1%) работников занимают должности руководителей структурных звеньев государственной службы, 115 (79,9%) – специалисты. Выборка соответствует статистике распределения государственных служащих РФ.

Результаты собственных исследований профессионального выгорания у государственных служащих (1-я группа) сравнены с данными обследования менеджеров коммерческих учреждений (2-я группа,  $n = 137$ ) и медицинских психологов (3-я группа,  $n = 29$ ), которые были заимствованы из описания процедуры валидизации методики ОРПВ (Винокур В.А., Клиценко О.А., 2012).

**В третьей главе «Оценка выраженности профессионального выгорания у государственных служащих»** представлены результаты исследования выгорания у государственных служащих с помощью методики ОРПВ. Для решения поставленных задач мы проранжировали всю выборку по интегративному индексу профессионального выгорания (ИИпв) и методом квартильного деления выделили три подгруппы с различным уровнем выгорания. Значения ИИпв в 43 балла и меньше отнесены к низким (36 человек (25%) – характерный симптомокомплекс не сформирован), от 43 до 55 баллов – к средним (72 человека (50%)), более 55 баллов – к высоким (36 человек (25%)). Выделенные подгруппы сопоставимы по возрасту, полу, семейному положению, должностному статусу и стажу государственной службы.

В целом у обследованной выборки отмечаются средние показатели выгорания –  $(49,3 \pm 0,7)$  баллов, что может свидетельствовать об определенном балансе между рабочими нагрузками, стрессирующими ситуациями профессиональной деятельности и используемыми стратегиями преодоления. Результаты количественного анализа показателей ОРПВ у государственных служащих с различной выраженностью выгорания представлены в табл. 2. В подгруппе работников с выраженным выгоранием наиболее высокие средние значения отмечены по таким компонентам как эмоциональное истощение, напряженность в работе, снижение удовлетворенности работой, профессиональный перфекционизм, самооценка качества работы и состояние здоровья и общая адаптация. Государственные служащие, подвергшиеся выгоранию, испытывают высокое эмоциональное истощение и отмечают, что их работа отличается повышенной напряженностью и требует чрезмерно высоких эмоциональных затрат. Эти работники при стремлении к высоким стандартам в профессиональной деятельности, демонстрируя чрезмерную требовательность к себе и своим коллегам (что может являться следствием недооценки собственной профессиональной эффективности), вместе с тем часто переживают негативные чувства, связанные с работой. У них наблюдается снижение профессиональной мотивации и интереса к выполнению профессиональных задач, что, по их субъективным оценкам, от-

рицательно сказывается на качестве выполняемой работы и самочувствии. Эти работники обеспокоены состоянием своего здоровья и отмечают высокий уровень влияния рабочих проблем на свое физическое и психическое состояние.

Таблица 2  
Показатели ОРПВ у государственных служащих, (M ± m) балл

Шкала	Название шкалы	Уровень выраженности			Достоверность различий (p)
		низкий (н)	средний (с)	высокий (в)	
1-я	Эмоциональное истощение «выгорание»	34,1 ± 1,0	48,1 ± 0,7	65,1 ± 1,3	н/с***; н/в***; с/в***
2-я	Напряженность в работе	32,7 ± 1,1	47,4 ± 0,8	62,4 ± 1,6	н/с***; н/в***; с/в***
3-я	Снижение удовлетворенности работой и оценка ее значимости	45,1 ± 2,3	52,8 ± 1,6	61,4 ± 2,2	н/с**; н/в***; с/в**
4-я	Профессиональный перфекционизм	48,9 ± 1,5	52,3 ± 1,0	61,4 ± 1,6	н/в***; с/в***
5-я	Самооценка качества работы	34,4 ± 1,2	45,6 ± 1,0	58,2 ± 1,3	н/с***; н/в***; с/в***
6-я	Помощь и психологическая поддержка коллег в работе	50,2 ± 2,5	49,0 ± 1,7	48,3 ± 2,0	-
7-я	Профессиональное развитие и самоусовершенствование	37,0 ± 2,0	44,2 ± 1,3	51,0 ± 1,7	н/с**; н/в***; с/в**
8-я	Общая самооценка	36,1 ± 1,7	46,0 ± 1,2	53,3 ± 1,6	н/с***; н/в***; с/в**
9-я	Состояние здоровья и общая адаптация	38,7 ± 1,9	51,2 ± 1,2	71,5 ± 2,0	н/с***; н/в***; с/в***
	Интегративный индекс ПВ (ИИпв)	38,6 ± 0,6	48,7 ± 0,4	61,0 ± 0,8	н/с***; н/в***; с/в***

Примечание: \*\* – уровень статистической значимости  $p < 0,01$ ; \*\*\* –  $p < 0,001$

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 – 38,9%, профессиональный перфекционизм – 58,3%, самооценка качества работы – 63,9%, состояние здоровья и общая адаптация – 72,2%. Таким образом, данные компоненты являются наиболее показательными в структуре синдрома профессионального выгорания у государственных служащих.

В подгруппах мужчин и женщин значимые различия получены по показателям – эмоциональное истощение, снижение удовлетворенности работой, самооценка качества работы, общая самооценка, состояние здоровья. В целом женщины в большей степени подвержены выгоранию на работе ( $p < 0,05$ ) (табл. 3). Полученные нами данные отличаются от результатов исследования выгорания в других профессиональных группах (врачей, учителей, менеджеров), в которых данный синдром в большей степени выражен у мужчин (Сазонов В.Я., 2012; Ogus E.D. et al., 1990; Burke R.J., Greengalass E.A., 2003).

## Показатели ОРПВ у мужчин и женщин, (М ± m) балл

Шкала	Название шкалы	Мужчины	Женщины	Достоверность различий (p)
1-я	Эмоциональное истощение «выгорание»	44,1 ± 1,8	50,5 ± 1,3	**
2-я	Напряженность в работе	45,9 ± 1,9	48,0 ± 1,3	-
3-я	Снижение удовлетворенности работой и оценка ее значимости	46,5 ± 2,5	55,3 ± 1,4	**
4-я	Профессиональный перфекционизм	54,3 ± 1,4	53,5 ± 1,0	-
5-я	Самооценка качества работы	42,3 ± 1,6	47,2 ± 1,2	*
6-я	Помощь и психологическая поддержка коллег в работе	49,6 ± 2,1	49,0 ± 1,4	-
7-я	Профессиональное развитие и Самоусовершенствование	41,7 ± 2,2	44,9 ± 1,1	-
8-я	Общая самооценка	41,2 ± 1,7	46,8 ± 1,2	*
9-я	Состояние здоровья и общая адаптация	48,0 ± 2,0	54,9 ± 1,6	*
	Интегративный индекс ПВ (ИИПВ)	46,3 ± 1,2	50,3 ± 0,9	*

Примечание: \* – уровень статистической значимости  $p < 0,05$

При оценке выгорания у государственных служащих с различным должностным статусом значимые различия получены только по шкале «Профессиональный перфекционизм» ( $p < 0,05$ ). У руководителей отмечается более высокий уровень перфекционизма – ( $57,8 \pm 2,1$ ) баллов, чем у специалистов – ( $52,7 \pm 0,9$ ) балла, что может быть обусловлено жесткой регламентацией выполняемых ими задач и высокой ответственностью за результаты их исполнения. По результатам качественного анализа высокий показатель профессионального перфекционизма отмечается у 41,4% руководителей и у 19,1% специалистов государственной службы ( $p < 0,05$ ). В подгруппах работников со стажем государственной службы до 10 лет и свыше 10 лет статистически значимые различия обнаружены по шкалам ОРПВ «Профессиональный перфекционизм» ( $p < 0,01$ ) и «Общая самооценка» ( $p < 0,05$ ). У работников со стажем свыше 10 лет отмечаются более высокие показатели перфекционизма – ( $56,8 \pm 1,3$ ) баллов, чем у их коллег с меньшим стажем – ( $51,6 \pm 1,0$ ) балл. При этом показатели выгорания по шкале «Общая самооценка» у этих специалистов ниже – ( $42,6 \pm 1,6$ ) балла, что свидетельствует о том, что они отличаются более высокой общей самооценкой по сравнению со своими коллегами, проработавшими в государственном аппарате менее 10 лет – ( $47,3 \pm 1,2$ ) балла. Это может объясняться большим опытом работы и лучшими знаниями специфики государственной службы, приобретенными в процессе длительной работы в государственных структурах. В целом (по ИИПВ) профессиональное выгорание у государственных служащих не связано с должностным статусом и стажем работы в государственном аппарате. Также в ходе проведенного исследования не выявлено значимых взаимосвязей между интенсивностью выгорания и возрастом работников, что вполне согласуется с данными других авторов (Ронгинская Т.И., 2002 и др.) и может быть опосредовано специфическими условиями работы в государственной

службе. Таким образом, профессиональное выгорание у государственных служащих связано с гендерными различиями, и не зависит от других социально-демографических характеристик, что может свидетельствовать об особой роли психологических факторов в его развитии.

С целью определения особенностей структуры выгорания у государственных служащих относительно других групп работников коммуникативных профессий полученные нами данные были сравнены с данными обследования менеджеров коммерческих учреждений и медицинских психологов (Винокур В.А., Клиценко О.А., 2012) (табл. 4).

Таблица 4

Показатели ОРПВ у государственных служащих, менеджеров и медицинских психологов, (M ± m) балл

Шкала	Название шкалы	Группа			Достоверность различий (p)
		1-я	2-я	3-я	
1-я	Эмоциональное истощение «выгорание»	48,9 ± 1,1	45,2 ± 0,4	41,4 ± 1,6	1/2*; 1/3**; 2/3**
2-я	Напряженность в работе	47,5 ± 1,1	47,9 ± 0,4	40,7 ± 1,7	1/3***; 2/3***
3-я	Снижение удовлетворенности работой и оценка ее значимости	53,0 ± 1,2	59,7 ± 0,9	40,4 ± 2,3	1/2***; 1/3***; 2/3***
4-я	Профессиональный перфекционизм	53,7 ± 0,8	52,2 ± 0,4	48,3 ± 1,4	1/3***; 2/3**
5-я	Самооценка качества работы	46,0 ± 1,0	54,1 ± 0,8	41,5 ± 2,0	1/2***; 2/3***
6-я	Помощь и психологическая поддержка коллег в работе	49,1 ± 1,2	49,0 ± 0,7	45,7 ± 2,3	-
7-я	Профессиональное развитие и самоусовершенствование	44,1 ± 1,0	60,3 ± 1,0	31,3 ± 2,0	1/2***; 1/3***; 2/3***
8-я	Общая самооценка	45,3 ± 1,0	60,4 ± 0,5	44,2 ± 1,6	1/2***; 2/3***
9-я	Состояние здоровья и общая адаптация	53,1 ± 1,3	48,4 ± 0,4	41,0 ± 2,1	1/2*; 1/3***; 2/3***
	ИИпв	49,3 ± 0,7	51,4 ± 0,2	42,3 ± 1,2	1/2**; 1/3***; 2/3***

Примечание: группа 1-я – государственные служащие (n = 144), группа 2-я – менеджеры коммерческих организаций (n = 137), группа 3-я – медицинские психологи (n = 29).

Результаты исследования свидетельствуют о том, что медицинские психологи в меньшей степени подвержены профессиональному выгоранию: средние оценки по всем шкалам и ИИпв у них ниже, чем в других группах. В большей степени выгорание выражено у менеджеров (ИИпв – (51,4 ± 0,2) балла). Полученные данные отличаются от результатов исследования Водопьяновой Н.Е. (2001), согласно которым менеджеры коммерческих организаций в меньшей степени подвержены профессиональному выгоранию, чем работники государственной службы. Наши результаты мы объясняем повышением престижности работы в государственном аппарате за последние годы, а также осознанием работниками огромной ее социальной значимости для развития страны в современных условиях. Однако у государственных служащих, по сравнению с двумя другими группами специалистов, отмечается более высокий уровень

эмоционального истощения, профессионального перфекционизма и более низкая субъективная оценка самочувствия, что, вероятно, обусловлено специфическими условиями и особенностями прохождения государственной службы.

Также в 3-х обследованных группах был проведен качественный анализ частот превышения медианных значений по отдельным шкалам ОРПВ и ИИпв (рис. 1). В качестве эталонного было использовано значение медианы ИИпв (Ме 50,4) выборки из 310 человек (Винокур В.А., Клиценко О.А., 2012). В ходе применения статистической процедуры многомерного сравнения частот в указанных группах получены достоверные межгрупповые различия по шкалам «Эмоциональное истощение «выгорание» ( $p < 0,001$ ), «Напряженность в работе» ( $p < 0,05$ ), «Снижение удовлетворенности работой и оценка ее значимости» ( $p < 0,001$ ), «Самооценка качества работы» ( $p < 0,001$ ), «Профессиональное развитие и самоусовершенствование» ( $p < 0,001$ ), «Общая самооценка» ( $p < 0,001$ ), «Состояние здоровья и общая адаптация» ( $p < 0,01$ ), по шкале «Профессиональный перфекционизм» выявлена тенденция к различиям ( $p < 0,08$ ). Также достоверно различаются и интегративные индексы профессионального выгорания ( $p < 0,001$ ). Частоты превышения медианных значений по таким компонентам, как эмоциональное истощение (56,9%), профессиональный перфекционизм (53,5%), состояние здоровья и общая адаптация (52,1%), у государственных служащих выше, чем в других группах.

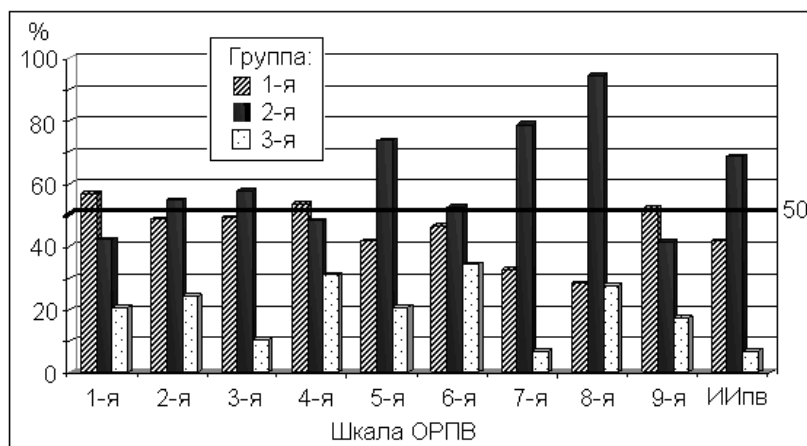


Рис. 1. Частоты превышения медианных значений у государственных служащих, менеджеров коммерческих организаций и медицинских психологов.

Таким образом, в структуре профессионального выгорания государственных служащих, в отличие от структуры выгорания менеджеров и медицинских психологов, преобладают составляющие, отражающие клиническую симптоматику, проявляющуюся в ухудшении самочувствия работников, а также высокое эмоциональное истощение и профессиональный перфекционизм.

Приводя критерии специфики профессионального выгорания у государственных служащих, следует также подчеркнуть, что среди работников с высоким уровнем его выраженности тем не менее не было отмечено случаев нарушения трудовой дисциплины, абсентеизма, недобросовестного исполнения своих должностных обязанностей. Эти данные, полученные на основе анализа отчетов администрации государственных органов, могут свидетельствовать о

том, что даже в процессе выгорания сотрудники государственного аппарата относятся к своей работе с достаточно высокой степенью ответственности (что отличает выгорание у государственных служащих по этой характеристике от выгорания у других коммуникативных профессионалов) и стремятся соответствовать социально желаемому образу государственного служащего, что является одним из специфических стереотипов профессионального поведения этих специалистов. Вместе с тем стремление к высоким стандартам в работе в условиях строгой соподчиненности и регламентации должностных функций и жесткая, нередко построенная на иррациональных внутренних установках, тенденция постоянно сдерживать выражение своих чувств в эмоционально напряженной коммуникации, характерные для работы в системе государственной службы, сопровождаются выраженным эмоциональным истощением и отрицательно сказываются на состоянии здоровья ее сотрудников.

**В четвертой главе «Психологические детерминанты синдрома профессионального выгорания и его психопрофилактика у государственных служащих»** проведен анализ психологических характеристик, которые в определенных своих проявлениях могут способствовать развитию выгорания, в других – формированию стрессоустойчивости, выполнена оценка самочувствия и уровня депрессии работников в процессе выгорания, а также предложен комплекс мероприятий по предупреждению развития данного синдрома.

Результаты исследования локуса контроля в подгруппах государственных служащих с различной выраженностью профессионального выгорания представлены в табл. 5. В большинстве сфер выявлены достоверные различия, которые свидетельствуют об усилении экстернальной направленности по мере нарастания интенсивности выгорания. Самые низкие показатели УСК у государственных служащих, переживающих выгорание, отмечаются в сфере производственных отношений, что отражает их повышенную уязвимость к фрустрирующим событиям в этой сфере социального функционирования.

Таблица 5

Показатели уровня субъективного контроля по тесту УСК у государственных служащих с различной выраженностью выгорания, ( $M \pm m$ ) стел

Сфера	Уровень выраженности выгорания			Достоверность различий (p)
	низкий (н)	средний (с)	высокий (в)	
Общей интернальности	5,2 ± 0,3	4,4 ± 0,2	3,7 ± 0,3	н/с*; н/в***; с/в*
Достижений	6,4 ± 0,2	5,9 ± 0,2	5,2 ± 0,3	н/в**
Неудач	4,6 ± 0,4	4,4 ± 0,2	3,4 ± 0,3	н/в*; с/в*
Семейных отношений	6,4 ± 0,3	5,9 ± 0,2	5,1 ± 0,3	н/в***; с/в*
Производственных отношений	4,2 ± 0,3	3,7 ± 0,2	3,2 ± 0,3	н/в*
Межличностных отношений	6,6 ± 0,2	6,1 ± 0,2	5,3 ± 0,3	н/в***; с/в**
Здоровья и болезни	5,7 ± 0,2	5,2 ± 0,2	5,6 ± 0,3	-

Корреляционный анализ шкал УСК и ОРПВ показал наличие значимых взаимосвязей между интенсивностью выгорания и локусом контроля в сферах общей интернальности ( $r = -0,40$ ;  $p < 0,01$ ), достижений ( $r = -0,32$ ;  $p < 0,01$ ), не-



удач ( $r = -0,29$ ;  $p < 0,05$ ), семейных ( $r = -0,28$ ;  $p < 0,05$ ), производственных ( $r = -0,28$ ;  $p < 0,05$ ) и межличностных отношений ( $r = -0,32$ ;  $p < 0,01$ ). При снижении уровня субъективного контроля в основных сферах жизни у государственных служащих отмечается усиление интенсивности выгорания. Полученные результаты согласуются с данными других авторов, отмечающих наличие этих взаимосвязей в других профессиональных группах (Винокур В.А., Рыбина О.В., 2005; Вурне В.М., 1994; Grengalass E.R. et al., 1998 и др.).

Результаты сравнения психосоциальных характеристик государственных служащих с различной выраженностью выгорания свидетельствуют о том, что работники с низкой самооценкой своей социальной привлекательности и склонностью к депрессивным настроениям в большей степени подвержены развитию данного синдрома (табл. 6). На это указывают и статистически значимые корреляции соответствующих шкал Гиссенского теста с основными компонентами выгорания и ИИпв ( $r = -0,44$ ;  $r = 0,42$ ) ( $p < 0,01$ ). В подгруппах с высоким и низким уровнем выгорания также обнаружены значимые различия по шкале «открытости-замкнутости» ( $p < 0,05$ ), то есть выгорание выражено в большей степени у откровенных и доверчивых работников, что может быть обусловлено их высокой эмоциональной вовлеченностью в решение профессиональных проблем и повышенной уязвимостью в межличностных контактах на работе.

Таблица 6

Психосоциальные характеристики по Гиссенскому тесту у государственных служащих с различной выраженностью выгорания, ( $M \pm m$ ) Т-балл

Шкала	Название шкалы	Уровень выраженности выгорания			Достоверность различий (p)
		низкий (н)	средний (с)	высокий (в)	
1-я	Социального одобрения	53,7 ± 1,9	50,1 ± 1,2	43,3 ± 1,6	н/в***; с/в**
2-я	Доминантности	50,1 ± 1,5	53,4 ± 1,2	53,2 ± 1,8	-
3-я	Контроля	52,2 ± 1,3	53,6 ± 1,1	52,2 ± 1,4	-
4-я	Преобладающего настроения	44,3 ± 1,7	48,6 ± 1,2	55,1 ± 1,3	н/с*; н/в***; с/в**
5-я	Открытости-замкнутости	54,5 ± 1,8	51,8 ± 1,3	48,9 ± 1,7	н/в*
6-я	Социальных способностей	47,9 ± 1,8	50,7 ± 1,5	48,0 ± 1,8	-

Результаты качественного анализа особенностей совладающего поведения в подгруппах государственных служащих с различным уровнем профессионального выгорания представлены в табл. 7.

Таблица 7

Частоты использования копинг-стратегий государственными служащими с различной выраженностью выгорания (%)

Копинг-стратегия	Уровень выраженности выгорания			Достоверность различий (p)
	низкий (н)	средний (с)	высокий (в)	
Игнорирование	2,8	1,4	13,9	н/с/в*
Растерянность	0	0	8,3	н/с/в*
Эмоциональная разгрузка	0	1,4	8,3	н/с/в*
Оптимизм	83,3	66,7	55,6	н/с/в*

Данные, полученные в ходе статистической процедуры многомерного сравнения, свидетельствуют о том, что неадаптивные копинги «игнорирование», «растерянность», «эмоциональная разгрузка» достоверно чаще используют работники с выраженным выгоранием, тогда как конструктивный копинг «оптимизм», напротив, – работники с низким уровнем выгорания.

По результатам количественного анализа показателей выгорания у государственных служащих, использующих и не использующих различные способы совладания со стрессом на работе, в целом уровень выгорания выше у работников, предпочитающих в сложных ситуациях профессионального взаимодействия неконструктивную копинг-стратегию «растерянность» и относительно-конструктивные – «компенсация», «эмоциональная разгрузка». И, напротив, в меньшей степени подвержены развитию выгорания работники, использующие для совладания со стрессом конструктивные копинг-стратегии «сотрудничество» и «оптимизм» (табл. 8).

Таблица 8

Интегративный индекс профессионального выгорания у государственных служащих, использующих и не использующих копинг-стратегии ( $M \pm m$ ) балл

Копинг-стратегия	ИИпв		Достоверность различий (p)
	не используют копинг	используют копинг	
Растерянность	48,9 ± 0,7	65,9 ± 2,7	**
Компенсация	48,9 ± 0,7	58,6 ± 4,3	**
Эмоциональная разгрузка	49,0 ± 0,7	58,4 ± 4,3	*
Сотрудничество	50,2 ± 0,9	46,4 ± 1,3	*
Оптимизм	52,4 ± 1,2	47,8 ± 0,9	**

Примечание: в таблице показаны только достоверные различия ( $p < 0,05$ )

Таким образом, дезадаптивное поведение государственных служащих в сложных ситуациях рабочего взаимодействия связано с развитием у них профессионального выгорания. Следствиями неадаптивных копинговых реакций у работников являются эмоциональное истощение, повышение субъективной оценки напряженности работы, избыточно высокие притязания и стандарты ожидаемых профессиональных результатов, снижение удовлетворенности работой и самооценки профессиональной успешности, а также чрезмерная сосредоточенность на состоянии своего здоровья.

Оценку самочувствия работников мы осуществляли на основе их субъективных жалоб и самооценок по 10-балльной шкале структурированного интервью, а также показателей шкалы «Состояние здоровья и общая адаптация» ОРПВ, то есть исходя из их субъективного представления о своем здоровье. Анализ результатов структурированного интервью показал наличие достоверных различий в субъективной оценке самочувствия у работников с высоким и низким уровнем профессионального выгорания: при низком уровне выгорания оценка самочувствия составила ( $8,1 \pm 0,2$ ) балла, при высоком уровне выгорания – ( $7,25 \pm 0,2$ ) балла ( $p < 0,01$ ). В ходе корреляционного анализа обнаружены значимые отрицательные взаимосвязи оценки самочувствия с компонентами

выгорания – эмоциональное истощение ( $r = -0,29$ ,  $p < 0,05$ ), напряженность в работе ( $r = -0,24$ ,  $p < 0,05$ ), самооценка качества работы ( $r = -0,30$ ,  $p < 0,05$ ), профессиональное развитие и самоусовершенствование ( $r = -0,21$ ,  $p < 0,05$ ), состояние здоровья и общая адаптация ( $r = -0,45$ ,  $p < 0,01$ ) и, в целом, по ИИПВ ( $r = -0,30$ ;  $p < 0,05$ ). Также шкала «Состояние здоровья и общая адаптация» ОРПВ статистически значимо связана с большинством других его компонентов – эмоциональным истощением ( $r = 0,78$ ;  $p < 0,001$ ), напряженностью в работе ( $r = 0,70$ ;  $p < 0,001$ ), удовлетворенностью работой ( $r = 0,26$ ;  $p < 0,05$ ), профессиональным перфекционизмом ( $r = 0,39$ ;  $p < 0,01$ ), самооценкой качества работы ( $r = 0,68$ ;  $p < 0,001$ ), профессиональным развитием и самоусовершенствованием ( $r = 0,31$ ;  $p < 0,01$ ), общей самооценкой ( $r = 0,35$ ;  $p < 0,01$ ). Это означает, что при усилении выраженности этих компонентов выгорания у государственных служащих отмечается снижение субъективной оценки своего психосоматического статуса. От них поступали жалобы на плохое самочувствие, в частности на общую слабость, нарушения пищеварения, боли в сердце, высокое артериальное давление, склонность к частым простудным заболеваниям, а также на повышенную тревожность и нарушение сна. Причем, по субъективным оценкам работников, ухудшение состояния их здоровья во многом обусловлено постоянными стрессовыми ситуациями на работе. Государственные служащие с выраженным выгоранием за последние 3 года в 3,5 раза чаще обращались за помощью в различные медицинские учреждения и в 2,5 раза чаще отсутствовали на работе по причине временной нетрудоспособности. 74 % из них для снятия эмоционального напряжения и купирования болевых синдромов регулярно принимали различные лекарственные средства без назначения врача.

При исследовании эмоционального состояния государственных служащих в процессе выгорания у 52,8% человек обнаружен высокий показатель депрессии, у 20,8% – риск развития депрессии по Госпитальной шкале тревоги и депрессии. Полученные нами данные значительно превышают показатели депрессии в других профессиональных группах, в частности, у медицинских работников – 26% (Dinsdale P., 1995). Обнаружены достоверные различия в выраженности депрессии в различных гендерных группах: средний уровень депрессии у женщин составляет ( $11,5 \pm 0,5$ ) баллов, у мужчин – ( $9,2 \pm 0,9$ ) баллов ( $p < 0,05$ ). Высокие показатели депрессии встречаются у женщин достоверно чаще (60,8%), чем у мужчин (29,7%) ( $p < 0,05$ ). Таким образом, женщины - государственные служащие в большей степени подвержены развитию депрессии. Наши исследования подтверждают данные других ученых: в стрессовой ситуации у женщин чаще могут развиваться тревожность, депрессия, а у мужчин – иные формы реагирования, например, аддиктивное поведение (алкоголизм, работоголизм) (Брайт Д., Джонс Ф., 2003; Вассерман Л.И., Абабков В.А., Трифонова Е.А., 2010 и др.).

Количественные показатели депрессии у работников с различной выраженностью профессионального выгорания приведены в табл. 9. У работников со средним и высоким уровнем выгорания диагностирован высокий показатель депрессии, с низким уровнем выгорания – риск депрессии.

Таблица 9

Показатели депрессии по Госпитальной шкале тревоги и депрессии у государственных служащих с различной выраженностью выгорания, (M ± m) балл

Уровень выраженности выгорания	Показатель депрессии	Достоверность различий (p)
низкий (н)	8,0 ± 0,7	н/с***; н/в***; с/в***
средний (с)	10,6 ± 0,5	
высокий (в)	14,4 ± 0,9	

По результатам качественного анализа высокий показатель депрессии отмечается у 80,6% работников с высоким уровнем, у 48,6% – со средним уровнем и у 33,3% – с низким уровнем выгорания. Обнаружены значимые корреляционные связи между показателями Госпитальной шкалы тревоги и депрессии и всеми шкалами ОРПВ, за исключением шкалы «Помощь и психологическая поддержка коллег в работе» (табл. 10). В целом между ИИпв и уровнем депрессии выявлена прямая выраженная корреляционная связь, коэффициент линейной корреляции  $r = 0,55$  ( $p < 0,001$ ). Это означает, что профессиональное выгорание у государственных служащих связано с развитием депрессии.

Таблица 10

Корреляции показателей выгорания и депрессии у государственных служащих

Шкала ОРПВ	Депрессия
Эмоциональное истощение «выгорание»	0,50 ***
Напряженность в работе	0,52 ***
Снижение удовлетворенности работой и оценка ее значимости	0,17 *
Профессиональный перфекционизм	0,37 **
Самооценка качества работы	0,47 **
Помощь и психологическая поддержка коллег в работе	-
Профессиональное развитие и самоусовершенствование	0,28 *
Общая самооценка	0,25 *
Состояние здоровья и общая адаптация	0,51 ***
ИИпв	0,55 ***

Полученные нами данные о высокой взаимосвязи депрессии и интенсивности выгорания согласуются с результатами исследования этих взаимосвязей и у других коммуникативных профессионалов, в частности, у врачей (Винокур В.А, Рыбина, О.В, 2008), что позволяет предположить их системный характер. В то же время по данным нашего исследования у государственных служащих депрессия положительно коррелирует не только с эмоциональным истощением (Орел В.Е., 1999) и профессиональным перфекционизмом (Гаранян Н.Г., 2006), но и с такими компонентами выгорания, как напряженность в работе, профессиональное развитие и самоусовершенствование, общая самооценка, самооценка качества работы и состояния здоровья и общей адаптации, что отражает своеобразие взаимосвязей этих двух синдромов.

На основе результатов исследования, позволивших обозначить проблемные зоны («мишени»), были определены основные направления профилактиче-

ской работы по предупреждению профессионального выгорания у государственных служащих, осуществляемые на трех уровнях системы профилактики (индивидуальном, межличностном и организационном) и дифференцированные в соответствии с выраженностью симптомов выгорания и психологическими особенностями работников (табл. 11). Работа по психопрофилактике выгорания у этих специалистов в первую очередь должна быть направлена на выявление начальных стадий дисбаланса между личностными ресурсами работников и требованиями профессии, на активизацию их личностных ресурсов как основных индикаторов толерантности к стресс-факторам рабочей среды, на формирование адекватной самооценки и критериев собственной профессиональной эффективности, а также на редукцию неблагоприятных проявлений выгорания.

Таблица 11

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

Симптомов ПВ нет	Уровень выраженности ПВ	
	Средний	Высокий
<ul style="list-style-type: none"> <li>- информирование о ПВ;</li> <li>- периодический психодиагностический скрининг на предмет ПВ;</li> <li>- обучение навыкам саморегуляции;</li> <li>- нормализация режима труда и отдыха;</li> <li>- планирование профессионального роста и персональной карьеры;</li> <li>- супервизия;</li> <li>- дебрифинг после стрессовой ситуации;</li> <li>- участие в группе поддержки</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- информирование о ПВ;</li> <li>- периодический психодиагностический скрининг на предмет ПВ;</li> <li>- аудит организационного стресса;</li> <li>- обучение навыкам саморегуляции и самоконтроля;</li> <li>- нормализация режима труда и отдыха;</li> <li>- PR-мероприятия по повышению привлекательности работы в государственной службе, оптимизация трудовой мотивации, планирование персональной карьеры;</li> <li>- поведенческо-терапевтическая супервизия;</li> <li>- дебрифинг после стрессовой ситуации;</li> <li>- тренинги (личностного роста, уверенности в себе, коммуникативный);</li> <li>- коучинг-консультирование;</li> <li>- реконструкция личностных установок и поведения;</li> <li>- снижение уровня депрессии;</li> <li>- занятия по формированию групповой поддержки</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- информирование о ПВ;</li> <li>- периодический психодиагностический скрининг на предмет ПВ;</li> <li>- аудит организационного стресса;</li> <li>- упражнения на восстановление вегетативно-энергетического баланса, релаксационные занятия;</li> <li>- упражнения на формирование требуемых состояний;</li> <li>- нормализация режима труда и отдыха;</li> <li>- PR-мероприятия по повышению привлекательности работы в государственной службе, оптимизация трудовой мотивации, планирование персональной карьеры;</li> <li>- тренинги (уверенности в себе, личностно-ориентированные, «антивыгорание», коммуникативный);</li> <li>- психокоррекция личностных установок и реконструкция поведения;</li> <li>- нормализация эмоционального фона и снижение уровня депрессии;</li> <li>- занятия по формированию групповой поддержки</li> </ul>

Через 6 месяцев после проведения указанных мероприятий наметилась тенденция к улучшению самочувствия работников с выраженным выгоранием и к снижению приема ими лекарственных препаратов для снятия стрессовых состояний, а также к сокращению случаев временной нетрудоспособности. Однако, проведенные нами мероприятия носили пилотажный характер. Вопрос

профилактики выгорания у государственных служащих требует более длительного применения рекомендованных профилактических программ.

В **заключении** обобщены результаты проведенного исследования, подведены итоги и сформулированы выводы и практические рекомендации.

## **ВЫВОДЫ**

1. Государственные служащие представляют собой профессиональную группу риска развития синдрома профессионального выгорания. Выраженные признаки выгорания диагностированы у 25% обследованных работников.

2. Синдром профессионального выгорания у государственных служащих представляет собой многокомпонентный конструкт, основными составляющими которого являются эмоциональное истощение, профессиональный перфекционизм, низкая самооценка состояния здоровья и общей адаптации, повышенная субъективная оценка тяжести испытываемой рабочей нагрузки, низкая удовлетворенность трудом и самооценка качества работы, что соответствует концептуальным представлениям об основных структурных элементах феномена выгорания. Женщины - государственные служащие в большей степени подвержены профессиональному выгоранию. Это отличает государственных служащих от других коммуникативных профессионалов, например, врачей, у которых выгорание чаще развивается у мужчин.

3. Государственные служащие в большей степени подвержены развитию профессионального выгорания, чем медицинские психологи, и в меньшей степени – чем менеджеры коммерческих организаций. В структуре синдрома профессионального выгорания государственных служащих, в отличие от представителей других коммуникативных профессий, преобладает низкая субъективная оценка состояния своего здоровья, высокое эмоциональное истощение и профессиональный перфекционизм как специфическая характеристика, обусловленная сложившимися стереотипами работы в государственном аппарате.

4. Профессиональное выгорание у государственных служащих определяется низким уровнем субъективного контроля в основных сферах жизни, низкими показателями социального одобрения, депрессивным полюсом преобладающего настроения и использованием неконструктивных и относительно конструктивных способов совладания со стрессом – компенсация, растерянность, эмоциональная разгрузка, игнорирование. Данные характеристики можно рассматривать в качестве основных «мишеней» для проведения психопрофилактических мероприятий. Развитие выгорания у государственных служащих связано со снижением субъективной оценки самочувствия и повышением уровня депрессии. Высокий показатель депрессии отмечен у 52,8% работников, риск депрессии – у 20,8%. Женщины - государственные служащие в большей степени подвержены развитию депрессии. Высокие показатели депрессии отмечены у 60,8% женщин и у 29,7% мужчин. Вследствие этого одним из основных векторов профилактики профессионального выгорания у государственных служащих является нормализация их эмоционального состояния и коррекция иррациональных установок относительно различных аспектов профессиональной деятельности и собственных ресурсов в преодолении рабочих стрессов.

5. Работа по предупреждению выгорания у государственных служащих и минимизации его последствий представляет собой комплекс мер, осуществляемых на трех уровнях системы профилактики – индивидуальном, межличностном и организационном. В рамках индивидуального уровня проведение профилактических мероприятий возможно следующим путем: формирование адекватной самооценки, реалистической когнитивной составляющей отношения к своей профессиональной успешности, адаптивного поведения в сложных рабочих ситуациях, а также повышение уровня личного контроля и ответственности за происходящее в профессиональной жизни и собственное здоровье, нормализация эмоционального фона и предупреждение депрессивных расстройств.

### **ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

1. В структурах государственной службы для выявления начальных стадий выгорания у сотрудников целесообразно проводить психодиагностический скрининг с использованием методики ОРПВ, Госпитальной шкалы тревоги и депрессии и комплекса личностных тестов, перечисленных в работе.

2. Целесообразно включить в систему обучения и повышения квалификации государственных служащих в профильных вузах в рамках специальных образовательных программ и в систему психологического сопровождения их профессиональной деятельности комплекс занятий, направленных на информирование о механизмах и личностных факторах профессионального выгорания.

3. На базе государственных органов с участием психологов социальных служб целесообразно организовать систему тренингов, направленных на развитие стрессоустойчивости и профилактику выгорания у государственных служащих, в первую очередь у женщин. В программу тренингов включить занятия по повышению самооценки и уровня контроля над жизненными ситуациями, развитию коммуникативных навыков, выработке адаптивных способов совладания со стрессом на работе и формированию групповой поддержки.

4. Для преодоления выгорания у государственных служащих медицинским психологам проводить в форме групповых занятий психокоррекционную работу, которая в большей степени должна быть направлена на минимизацию дисбаланса между личностными ресурсами и требованиями профессии, активизацию личностных ресурсов и нормализацию эмоционального фона.

5. Рекомендовать руководителям государственных органов совместно с психологами кадровых служб проводить мероприятия по развитию организационной культуры, успешной адаптации персонала, повышению трудовой мотивации и привлекательности работы в государственной службе.

6. Психологам центров социально-психологического сопровождения населения рекомендовать проводить с руководителями различных звеньев государственной службы в рамках специальных профессиональных семинаров, практикумов и круглых столов обучающие занятия по оптимизации социально-психологического климата в коллективе и сплочению рабочих команд.

7. На базе психологических и медико-социальных центров развивать систему индивидуального консультирования государственных служащих, переживающих профессиональное выгорание и связанную с ним депрессию.

## СПИСОК РАБОТ, ОПУБЛИКОВАННЫХ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

*Статьи и тезисы в журналах, включенных в перечень научных журналов и изданий, рекомендованных ВАК Минобрнауки РФ*

1. Агапова Е.В. Психосоматические аспекты синдрома профессионального выгорания у государственных служащих / Е.В. Агапова, В.А. Винокур // Профилактич. и клинич. медицина. 2011. – № 2. – Т. 2 (39). – С. 311.

2. Агапова Е.В. Клинико-психологические характеристики профессионального выгорания у государственных служащих / Е.В. Агапова, В.А. Винокур, В.В. Болучевская // Вестн. ВолгГМУ. 2013. – № 2 (46) – С. 56-60.

3. Агапова Е.В. Влияние психологических факторов на изменение самооценки здоровья и уровня депрессии в процессе профессионального «выгорания» у государственных служащих / Е.В. Агапова, В.А. Винокур, В.В. Болучевская // Вестн. ВолгГМУ. 2014. – №1 (49) – С. 17-20.

4. Агапова Е.В. Комплексные мероприятия по психопрофилактике профессионального выгорания у работников государственной службы / Е.В. Агапова, В.А. Винокур, В.В. Болучевская // Вестн. ВолгГМУ. 2015. – №1 (53) – С. 53-57.

*Статьи, тезисы докладов*

5. Агапова Е.В. Особенности психологической диагностики в сфере управления персоналом государственной налоговой службы / Е.В. Агапова, Ю.В. Гуров // Успехи современного естествознания. 2007. – № 8. – С. 111–112.

6. Агапова Е.В. Роль личностных характеристик в формировании синдрома профессионального выгорания у государственных служащих/ Е.В. Агапова, В.А. Винокур // Будущее клинической психологии: мат. всерос. науч.-практ. конф.– Пермь, 2008.– Вып.2.– С. 221–229.

7. Агапова Е.В. Психологические аспекты профессионального выгорания у государственных служащих и методы его коррекции / Е.В. Агапова, В.А. Винокур // Современные методы психотерапии. – СПб. : СПбМАПО, 2011. – С. 6-10.

8. Агапова Е.В. Психологические аспекты формирования синдрома профессионального выгорания у государственных служащих /Е.В. Агапова, В.А. Винокур//Актуальные проблемы теоретической и прикладной психологии: мат. всерос. н.-практ. конф. – Ярославль, 2011. – Ч. 3.– С. 15-18.

9. Агапова Е.В. Психологические механизмы формирования профессионального выгорания у государственных служащих и методические подходы к его коррекции / Е.В. Агапова, В.А. Винокур // Амбулаторная и больничная психотерапия и медицинская психология: мат. 9-й всерос. конф.–М.: МОП, 2011. – Вып. 9. – С. 190-192.

10. Агапова Е.В. Кинезиологическая гимнастика как способ профилактики профессионального выгорания у преподавателей / Ю.В. Гуров, Д.Ю. Гуров, Е.В. Агапова и др. // Мониторинг качества здоровья в практике формирования безопасной здоровьесберегающей образовательной среды: мат. всерос. науч.-практ. конф. – Волгоград: ВолГУ, 2011. – С. 111-114.

11. Агапова Е.В. Взаимосвязи уровня депрессии и интенсивности профессионального «выгорания» у государственных служащих // Современные методы психотерапии. – СПб.: СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2012. – С. 23-29.

12. Агапова Е.В. Аффективные расстройства и самооценка здоровья у государственных служащих в процессе профессионального «выгорания» / В.А. Винокур, Е.В. Агапова // [Электронный ресурс] // Медицинская психология в России : электрон. науч. журн. 2013. – № 1 (18). – URL: [http://www.medpsy.ru/mprj/archiv\\_global/2013\\_1\\_18/nomer/nomer01.php](http://www.medpsy.ru/mprj/archiv_global/2013_1_18/nomer/nomer01.php).

13. 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 : Аэтерна, 2014. – Ч. 2. – С. 234-238.

14. Агапова Е.В. Основные аспекты профилактики синдрома профессионального выгорания у государственных служащих / Е.В. Агапова, В.А. Винокур // Актуальные проблемы психиатрии, психотерапии и медицинской психологии: мат. науч.-практ. конф. – Челябинск: «ПИРС», 2014. – С. 70-74.