

6. Кедров Б. М. О теории научного открытия / Б. М.Кедров// Сб. "Научное творчество". – М.: Наука, 1969.
7. Кузьмина Н. В. Очерки психологии труда учителя: психологическая структура деятельности учителя и формирование его личности / Н. В.Кузьмина. – Л.: ЛГУ, 1967. – 183 с.
8. Скок Г. Б. Как проанализировать собственную педагогическую деятельность / Г. Б.Скок. – М.: Пед. об-во России, 2000. – 100 с.
9. Сластенин В. А. Профессиональная деятельность и личность педагога / В. А.Сластенин// Педагогическое образование и наука. – 2000. – № 1. – С. 37–38.
10. Халеева И. И. Основы теории обучения пониманию иноязычной речи / И. И.Халеева. – М., 1989. – 236 с.
11. Хозяинов Г. И. Некоторые аспекты функционального подхода к обучающей деятельности педагога Г. И.Хозяинов. – М.: МГЛУ, 1981. – 125 с.
12. Шадриков В. Д. Педагогическая рефлексия учителя / В. Д.Шадриков. – Уфа: УНУ РАН, 2000. – 148 с.

The article is devoted to the analysis of foreign language teacher's methodological skills structure at the subject-operational and motivational levels.

**Keywords:** methodological skills, foreign language teacher, subject-operational level, motivational level.

*Отримано: 5.08.2010*

**УДК 005.32:336.225**

*Т. В. Грубі*

## **Основные симптомы синдрома “Профессийного вигорання” у працівників державної податкової служби України**

У статті розкрито основні симптоми синдрому професійного вигорання в працівників державної податкової служби України. Проаналізовано сукупність критеріїв, які характеризують податківця у професійній діяльності, ставленні до безпосереднього оточення та самого себе. Виділено та розподілено на групи симптоми, з яких складається синдром професійного вигорання.

**Ключові слова:** працівники державної податкової служби; синдром професійного вигорання, критерії, симптоми.

В статье раскрыты основные симптомы синдрома профессионального выгорания сотрудников государственной налоговой службы Украины. Проанализировано совокупность критериев, которые характеризуют работника налоговой службы в профессиональной деятельности, его отношение непосредственно к себе и окружающим. Выделено и распределено на группы основные симптомы профессионального выгорания.

**Ключевые слова:** сотрудники государственной налоговой службы Украины; синдром профессионального выгорания; критерии; симптомы.

В умовах соціально-економічних змін та податкових реформ характерних для сьогодення, ситуація в державній податковій службі України є досить неоднозначною та складною. Це, в свою чергу, вимагає від працівників великих адаптаційних можливостей та мобілізації сил, що призводить до порушення психічної рівноваги податківців, негативно впливає на здоров'я взагалі. Працівники державної служби є представниками стресогенної професії і відрізняються низьким професійним здоров'ям, тому для більшості податківців стоїть питання його збереження. На даний момент ні науковці, ні адміністрація державної податкової служби України, не приділяли належної уваги вирішенню даного питання.

Мета дослідження полягає у визначенні основних симптомів синдрому професійного вигорання у працівників державної податкової служби України.

В науковій літературі представлено багато визначень синдрому професійного вигорання. На даний час синдром “професійного вигорання” визначається, як стан емоційного, психічного і фізичного виснаження, що розвиваються внаслідок хронічного невирішеного стресу на робочому місці [8].

Аналіз теоретичної літератури свідчить, що науковці вживають різні терміни “емоційне вигорання”, “психічне вигорання” та “професійне вигорання” – все це різні назви одного і того ж явища.

В першому випадку акцент робиться на емоційній складовій синдрому “вигорання”. Дане визначення не зовсім коректне, оскільки наявність емоційного компонента в структурі синдрому вигорання дає підстави нам припускати його визначальне значення, проте зазначений термін неповністю відображає сутність даного явища.

Другий термін дещо розмитий через те, що відносить дане явище до досить обширної групи, що включає безліч станів, що визначаються, як психічні. В такому трактуванні синдром “вигорання” втрачає свою сутність, стаючи частково безликим.

Якнайповніше суть даного явища відображає термін “професійне вигорання”. Підставою для такого твердження є те, що дане явище

існує лише в контексті професійних відносин. Поза даною сферою людської практики синдром вигорання не може бути визначений.

На нашу думку, доцільно вживати термін “професійне вигорання”, (що дозволяє розглядати це явище в аспекті особистої деформації професіонала під впливом тривалого професійного стажу) в контексті працівників державної податкової служби, оскільки професійне вигорання являє собою складний набутий психофізіологічний стереотип емоційної, частіше всього професійної поведінки, який визначається як емоційне, розумове і фізичне виснаження від довготривалого перебування у стресовій ситуації.

Професійне вигорання – це синдром, група симптомів, які з’являються водночасом. Але всі симптоми в людини не проявляються одночасно, оскільки “вигорання” – процес дуже індивідуальний і розгортається в декілька стадій.

Оскільки вигорання має тенденцію до нагромадження, воно має свій розвиток. Перші симптоми – загальне почуття втоми, вороже ставлення до роботи, колег, платників податків, загальне невизначене почуття занепокоєння, сприймання професійної діяльності як такої, що постійно ускладнюється і стає менш радісною та бажаною.

Вагомими проявами професійного вигорання є зміни в поведінці й ригідність у мисленні. Якщо людина зазвичай була балакучою, то може стати тихою і відчуженою, або навпаки. Стан роздратування і образи стає хронічним. На цій стадії розвивається відраза до роботи і самого себе. Професійні обов’язки виконуються механічно, зникає радість і задоволення від діяльності. Розвивається почуття провини перед колегами та близькими, пасивність, песимізм і апатія. Зрештою людина впадає в депресію і починає сприймати ситуацію як безнадійну.

Російський дослідник В.В.Бойко описує симптоми, які виникають на різних стадіях професійного вигорання [2]:

**1. Фаза “Напруження”** характеризується відчуттям емоційного виснаження та втоми, викликаної професійною діяльністю. Напруження проявляється у таких симптомах:

– “*переживання психотравмуючих обставин*” – фахівець сприймає умови роботи і міжособистісні стосунки як психотравмуючі;

– “*незадоволеності собою*” – незадоволення своєю професійною діяльністю;

– “*загнаності в клітку*” (*глухий кут*) – відчуття безвихідної ситуації, бажання змінити роботу.

– *тривоги та депресії* – розвиток тривожності у професійній діяльності, підвищення нервовості, депресивні настрої.

**2. Фаза “Резистенції”** характеризується емоційним виснаженням, що провокує появу і розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою та байдужою. Фаза “Резистенції” складається з:

– симптому *“неадекватного вибіркового емоційного реагування”* – неконтрольований вплив настрою на стосунки з колегами та суб’єктами професійної діяльності;

– симптому *“емоційно-моральної дезорієнтації”* – розвиток байдужості у стосунках з колегами та суб’єктами професійної діяльності, який посилює неадекватну реакцію на суб’єктів професійної діяльності;

– симптому *“розширення сфери економії емоцій”*, який проявляється у позапрофесійному спілкуванні – у спілкуванні з родичами, друзями та знайомими. Саме сім’я стає першою жертвою професійного вигорання;

– симптому *“редукції професійних обов’язків”* – спрощення професійної діяльності, прагнення якомога менше часу витратити на виконання професійних обов’язків. В професійній діяльності, що передбачає інтенсивне спілкування, редукція проявляється в спробах полегшити чи скоротити обов’язки, які вимагають емоційних затрат.

**3. Фаза “Виснаження”** характеризується загальним ослабленням нервової системи, психофізичною перевтомою, спустошенням, нівелюванням власних досягнень, порушенням міжособистісного спілкування, розвитком цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися, розвитком психосоматичних розладів. Емоційний захист у формі професійного вигорання стає невід’ємною частиною особистості. Фаза “виснаження” складається з:

– симптому *“емоційного дефіциту”* – розвиток емоційної нечутливості на основі перевиснаження, мінімізація емоційного внеску в професійну діяльність, автоматизм і спустошення при виконанні професійних обов’язків. Різкість, жорстокість, грубість, дратівливість, образливість, примхливість – доповнюють симптом “емоційного дефіциту”.

– Симптом *“емоційного відсторонення”* – створення захисного бар’єру в міжособистісних стосунках. Фахівець майже повністю вилучає емоції зі сфери професійної діяльності.

– Симптом *“особистого відсторонення”* або *“деперсоналізації”*, тобто цинічне ставлення до професійної діяльності та її суб’єктів. Проявляється в широкому діапазоні настрою і вчинків професіонала в процесі спілкування. Перш за все, наголошується повна або часткова втрата інтересу до людини – суб’єкта професійної діяльності. Він сприймається як неживий предмет, як об’єкт для маніпуляцій, з яким доводиться щось робити.

– Симптом “*психосоматичних і психовегетативних порушень*” спостерігається на рівні фізичного і психічного станів. Зазвичай він виникає через умовно-рефлекторний зв’язок негативної властивості. Перехід реакцій з рівня емоцій на рівень психосоматики свідчить про те, що емоційний захист – “вигорання” – самостійно вже не справляється з навантаженнями, і енергія емоцій перерозподіляється між іншими підсистемами індивіда. У такий спосіб організм самостійно рятує себе від руйнівної емоційної енергії [2].

Дослідник у галузі синдрому професійного вигорання Л.Н.Юр’єва розглядає синдром вигорання як системним феноменом, **симптоми** якого проявляються на чотирьох рівнях [10]:

1. *Емоційний рівень* (втрата почуття гумору; роздратованість, почуття образи, сум; стійкий депресивний фон настрою; відчуття некомпетентності в сімейному житті, почуття провини; апатія, пасивність).

2. *Когнітивний рівень* (труднощі концентрації уваги; ригідність; підозрлість, недовірливість до партнера; формальне та відчужене мислення; нав’язливі думки (зробити щось наперекір, помститися тощо)).

3. *Поведінковий рівень* (ухиляння від професійної діяльності; зменшення кількості контактів з колегами, клієнтами; прагнення якомога менше часу витратити на виконання робочих обов’язків, стереотипна негнучка поведінка; девіантні форми поведінки (надмірне вживання алкоголю, тютюну чи наркотиків тощо)).

4. *Соматичний рівень* (втома, сонливість, порушення сну та інші соматичні порушення).

Вигорання супроводжується психологічним, емоційним, а інколи й фізичним відходом від активності у відповідь на надмірний стрес або незадоволеність. Аналіз теоретичної літератури [1; 5; 7; 9-14] та аналіз практичної діяльності працівників державної податкової служби [3; 4] дозволили нам виділити симптоми професійного вигорання та розподілити їх на п’ять основних груп:

- 1) психофізичні симптоми;
- 2) емоційні симптоми;
- 3) поведінкові симптоми;
- 4) інтелектуальний стан;
- 5) соціально-психологічні симптоми.

1. Наслідки тривалого стресу, як причина виникнення синдрому професійного вигорання, позначаються на фізичному стані фахівця. До **психофізичних симптомів** належать: почуття постійної втоми не тільки вечорами, але і вранці, відразу після сну (симптом хронічної втоми); фізичне стомлення; відчуття емоційного і фізичного виснаження; загальна астенія (слабкість, знесилення, зниження

активності й енергії, погіршення біохімії крові і гормональних показників); постійні безпричинні болі; нудота, розлади шлунково-кишкового тракту, діарея; різке зменшення або збільшення ваги; порушення сну, повне або часткове безсоння (швидке засипання і відсутність сну зранку, починаючи з 4 год., або навпаки, неможливо заснути увечері до 2-3 год. ночі і “важке” пробудження вранці, коли потрібно вставати на роботу); постійний загальмований, сонливий стан і бажання спати протягом усього дня; загострення хронічних захворювань; утруднене або прискорене дихання, порушення дихання при фізичному або емоційному навантаженні; помітне зниження зовнішньої і внутрішньої сенсорної чутливості: погіршення зору, слуху, нюху і дотику, втрата внутрішніх, тілесних відчуттів; відсутність апетиту або, навпаки, переїдання; незадовільний загальний стан здоров'я; сприйнятливості до змін зовнішнього середовища; запаморочення, надмірне виділення поту, тремтіння; гіпертонія (підвищення артеріального тиску); подразнення або запальні захворювання на шкірі, виразки, нариви; зниження сексуальної активності; хвороби серцево-судинної системи, м'язові болі; порушення імунологічного статусу і, як наслідок, підвищена сприйнятливості до інфекційних захворювань.

**2. Емоційні симптоми:** зниження сприйнятливості і реактивності на зміни зовнішнього середовища (відсутність реакції цікавості на чинник новизни або реакції страху на небезпечну ситуацію); байдужість, нудьга, пасивність і депресія (знижений емоційний тонус, відчуття пригніченості); недолік емоцій; постійне відчуття млявості; підвищена дратівливість на незначні події; втрата почуття гумору; невмотивоване постійне переживання негативних емоцій, для яких у зовнішній ситуації причин немає (переживання почуття провини, невпевненості, образи, сорому, скутості); брак емоцій; тривога; негативізм у роботі і особистому житті; нездатність ухвалювати рішення; відчуття розчарування, образи; розвиток різних фобій; відчуття фрустрації, безпорадності, безнадійності, невпевненості; відчуття загнаності в клітку; дратівливість, агресивність, підозрілість, недовіра до партнера; формальне та відчужене мислення; нав'язливі думки (зробити щось наперекір, помститися, тощо); тривожність, посилення ірраціонального або неусвідомлюваного неспокою, важко зосередитися; нервовий плач; істерики; душевні страждання; почуття самотності; поганий настрій і пов'язані з ним емоції (цинізм, песимізм, черствість, відчуття безнадійності, апатія, спустошеність).

**3. Поведінкові симптоми:** ухиляння від професійної діяльності; працівник змінює свій робочий режим дня (рано приходить на роботу

і пізно йде або, навпаки, пізно з'являється і рано йде з роботи); незалежно від об'єктивної необхідності працівник постійно бере роботу додому, але вдома її не робить; керівник відмовляється від ухвалення рішень, формулюючи різні причини для пояснень собі і іншим; відчуття, що все марно, зневіра, зниження ентузіазму стосовно роботи, байдужість до результатів; невиконання важливих, пріоритетних завдань і "застрягання" на дрібних деталях; прискіпливість; зменшення (звуження) репертуару робочих дій; зменшення кількості контактів з колегами, клієнтами; відмова від звичних контактів або, принаймні, значне їх обмеження, що викликає стійкі, тривалі і болісні переживання самотності, відчуття безпорадності та безнадійності; не відповідна службовим вимогам витрата більшої частини робочого часу на погано усвідомлюване або неусвідомлюване виконання автоматичних і елементарних дій; уникання контактів або дистанціювання від співробітників і платників податків, підвищення неадекватної критичності; відчуття некомпетентності в професійній діяльності; зростаюча радикальність негативних оцінок оточуючих та їх діяльності; робочий час більше 45 годин на тиждень; під час робочого дня з'являється втома і бажання "вирватись", відпочити, мале фізичне навантаження; нещасні випадки (наприклад, травми, падіння, аварії тощо); імпульсивна емоційна поведінка; працівник легко "вибухає" через несуттєві речі; нестача енергії та ентузіазму.

**4. Інтелектуальний стан:** відчуття, що робота стає все важчою, а виконувати її – все складніше; бажання працювати зникає; зменшення інтересу до нових теорій та ідей у роботі; труднощі в концентрації уваги; зменшення інтересу до альтернативних підходів та нових ідей у вирішенні проблем; ригідність у мисленні ("застрягання" на одному виді діяльності, труднощі в адаптації до нової ситуації); збільшення нудьги, туги, апатії або недовік авантюризму, смаку та інтересу до життя; надання переваги стандартним шаблонам, рутині, ніж творчому підходу; цинізм або байдужість до нововведень та новітнім підходам; пасивна участь або відмова від участі в розвиваючих експериментах (тренінгах, освітніх курсах); формальне виконання роботи.

**5. Соціально-психологічні симптоми:** часті нервові "зриви" (вибухи невмотивованого гніву чи відмова від спілкування, "відхід у себе"); посилення ірраціонального занепокоєння і підвищеної тривожності (відчуття, що "щось не так, як треба"); почуття гіпервідповідальності і постійний страх, що щось "не вийде", чи з чимось не вдасться впоратися; загальна негативна установка на життєві і професійні перспективи (наприклад "Як не старайся, все



одно нічого не вийде”); втрата ідеалів, надій або професійних перспектив; деперсоналізація; зниження рівня ентузіазму, загальна негативна установка на життєві перспективи; відчуття всемогутності (влада над долею платника податків); відчуття непотрібності, незадіяльності; підвищене відчуття відповідальності за платників податків; дистанціонування від платників податків і прагнення до дистанціонування від колег; нестача часу або енергії для соціальної активності; зменшення активності й інтересу до дозвілля, хобі; соціальні контакти обмежуються роботою; погіршення взаємин з іншими, як вдома, так і на роботі; відчуття ізоляції, незрозуміння інших й іншими; відчуття недоліку підтримки з боку сім'ї, друзів, колег; девіантні форми поведінки (надмірне невинуватене зловживання алкоголем, тютюном, кавою чи наркотиками тощо).

Висновок про наявність і рівень синдрому “професійного вигорання” в працівників державної податкової служби України можна зробити, спираючись на сукупність критеріїв, які характеризують податківця у професійній діяльності, ставленні до безпосереднього оточення та самого себе. Ця сукупність складається з 4 основних критеріїв [4; 6]:

- *упереджене ставлення до об'єкта службової діяльності* (у нашому випадку платника податків) характеризується негативним психоемоційним забарвленням, психологічною “сліпотю” на позитивне і перебільшенням негативного;

- *перенесення службового спілкування, окремих професійних методів та прийомів на спілкування і взаємовідносини з найближчим соціальним оточенням* (податкова міліція): співробітник настільки ідентифікує себе з професією є що поза власною волею залишається професіоналом у всіх сферах позаслужбового життя;

- *професійне “огрубіння” особистості податківця* полягає у звуженні кола інтересів та потреб, професійні інтереси займають провідне місце і підкорюють собі всі інші. Виникає своєрідний феномен “трудоголізм”, який полягає в пристрасному захопленні професійною діяльністю, невгамовній потребі в її виконанні, професійному фанатизмі; співробітник цікавиться лише тим, що може бути використано для професійної діяльності. Проявами трудоголізму в податківців є:

- а) бажання знаходитися на службовому місці при відсутності в цьому об'єктивної необхідності;

- б) постійна цікавість до службових справ у вихідні, у відпустці, тощо;

- в) надання переваги знаходженню в службовому середовищі, ніж в цивільному.



• зміни в образі “Я” як системи уявлень працівника про самого себе – це уявлення про професійно важливі речі, їх відповідність діяльності, можливості компенсації незадоволеність власною компетентністю, займаною посадою, соціальним визнанням як професіонала, перспективами кар’єрного росту. Показниками змін в образі “Я” виступає занижена професійна самооцінка (оцінка себе як професіонала та хворобливе реагування на критику і контроль за своєю діяльністю. Зміни в образі “Я” виникають поступово та мають стійкий характер, при цьому фахівець вперто заперечує необхідність внесення коректив.

Синдром “професійного вигорання” являє собою складну, багаторівневу симптоматику “душевних втрат” внаслідок різних причин на робочому місці. На даний момент виділяють більше ста симптомів, які так чи інакше пов’язані з синдромом “професійне вигорання”. Симптоми не мають чіткої специфіки і можуть варіюватися від легких поведінкових реакцій (дратівливість, стомлюваність) до психосоматичних та невротичних розладів.

#### **Висновки**

Професійне вигорання має складний симптомокомплекс, який складається з набору негативних показників, під впливом яких руйнується особистість фахівця, він не може використовувати притаманні йому особистісні можливості і засоби у зв’язку із станом психічної втоми або втрачає свої трудові уміння і навички. В результаті відбуваються порушення і деформація професійної діяльності, знижується результативність праці в цілому. У зв’язку з цим профілактиці і забезпеченню психічного здоров’я працівника податкової служби України необхідно приділяти особливу увагу і сприяти створенню системи психологічної допомоги у формі тренінгових програм з профілактики синдрому професійного вигорання.

#### **Список використаних джерел**

1. Абрумова А.Г. Анализ состояний психологического кризиса и их динамика / А.Г. Абрумова // Психологический журнал. – 1985. – № 6. – С.107-115.
2. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В.Бойко. – М.: Наука, 1996. – 154 с.
3. Грубі Т.В. Особливості вияву синдрому професійного вигорання у працівників державної податкової служби України / Т.В.Грубі // Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка; за наук. ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – 2009. – Т.1 – Ч.24 – С.213-217.

4. Касьяненко М.М. Організація роботи та управління органами державної податкової служби України: навч. посіб. / М.М.Касьяненко, М.В.Гринюк, П.В.Цимбал. – Ірпінь: Вид-во “Академія ДПС України”, 2001. – 229 с
5. Ложкин Г.В. Психическое “выгорание” лидера / Г.В.Ложкин, А.М.Выдай // Персонал. – 1999. – № 6. – С. 36-43.
6. Медведєв В.С. Професійна деформація співробітників пенітенціарних установ: навч. посіб. / Українська академія внутрішніх справ; Київський ін-т внутрішніх справ. Кафедра психології. – К., 1996. – 80с.
7. Орел В.Е. Феномен “выгорания” в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы / В.Е.Орел // Психологический журнал. – 2001. – Т.22. – №1. – С. 90-101.
8. Трунов Д.Г. “Синдром сгорания”: позитивный подход к проблеме / Д.Г.Трунов // Журнал практического психолога. – 1998. – №5. – С. 84-89.
9. Самоукина Н.В. Синдром профессионального выгорания / Н.В.Самоукина / Интернет: [http://www.elitarium.ru/2005/01/12/sindrom\\_professionalnogo\\_vygoraniya.html](http://www.elitarium.ru/2005/01/12/sindrom_professionalnogo_vygoraniya.html)
10. Юрьева Л.Н. Профессиональное выгорание у медицинских работников: формирование, профилактика и коррекция / Л.Н.Юрьева. – К.: Сфера, 2004. – 272 с.
11. Greenberg J., Robert A. Baron. Behavior in organizations understanding and managing the human side of work / J.Greenberg, A. Baron.Robert. – USA : Prentice-Hall, Inc. – 1997. – P. 230-243.
12. Kahill S. Interventions for burnout in the helping professions: A review of the emperical evidence / S.Kahill // Canadian Journal of counseling review. – 1988. – Vol.22(3). – P.310-342.
13. Neils, Henry. 13 Signs of Burnout and How to Help You Avoid It. 2005 / from the World Wide Web: <http://www.assessment.com/>
14. Ross C. Stress and burnout / from World Wide Web: [www.healingdeva.com](http://www.healingdeva.com)

The article considers basic symptoms of syndrome “professional burnout” in employees of State Tax Service of Ukraine. The aggregate of criteria which characterize employees of State Tax Service in professional activity are analysed, also attitude toward direct surroundings and themselves are considered in the article. The article presents symptoms of professional burnout, that are characterized and classified into some groups.

**Keywords:** employees of State Tax Service, syndrome of professional burnout, symptoms of professional burnout, criteria, symptoms.

*Отримано: 10.08.2010*