

Мазяр О. В., Юрківська Л. Й. Стаж роботи як індикатор емоційного вигорання працівників. *Modern science: innovations and prospects. Proceedings of the 1st International scientific and practical conference. SSPG Publish.* Stockholm, Sweden. 2021. Pp. 318–324. URL: <https://sci-conf.com.ua/i-mezhdunarodnaya-nauchno-prakticheskaya-konferentsiya-modern-science-innovations-and-prospects-10-12-oktyabrya-2021-goda-stokholm-shvetsiya-arhiv/>.

СТАЖ РОБОТИ ЯК ІНДИКАТОР ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ

Мазяр Олег Васильович,

д.псих.н, доцент

Юрківська Людмила Йосипівна,

к.е.н., магістрант

Житомирський державний університет імені Івана Франка,

м. Житомир, Україна

mazuar.oleg2015@gmail.com

lyurkovska24@gmail.com

Вступ. Проблема емоційного вигорання є однією з центральних для психології праці. Її вирішення має неабияке практичне значення, оскільки дозволяє підвищити рівень продуктивності професійної діяльності, знизити кількість виробничих помилок, травматизму та аварійності. Однак синдром психічного вигорання має не тільки об'єктивні причини формування (зміст діяльності, матеріальне середовище, соціально-психологічні умови роботи), але й суто суб'єктивні (стиль діяльності, мотивація, особливості морального та психічного розвитку працівників). Якщо зовнішні (об'єктивні) фактори ще вдається контролювати та коригувати відповідними заходами, то внутрішні (суб'єктивні) чинники часто-густо лишаються імпліцитними, такими, що вимагають спеціального вивчення. Але й за дотримання цих умов слабким у прогнозуванні лишається вплив на працівника та умови його роботи, адже ключовою є одночасна комплексна взаємодія всіх факторів.

Мета роботи. У своєму дослідженні ми поставили за мету визначити, чи є стаж роботи на конкретному підприємстві вагомим чинником емоційного вигорання працівників.

Матеріали та методи. У низці закордонних публікацій зазначається, що або не існує взагалі або проявляється слабка обернена кореляція між стажем роботи та синдромом емоційного вигорання (F.S. Naisberg, S. Fennig, G. Keinan, A. Elizur). Втім, досвід практичної діяльності вказує на те, вигорання як симптомокомплекс найменш гостро розгортатиметься саме на початку роботи. Власне, якщо людина з початку діяльності гостро відчуває симптоматику, то вона зазвичай залишає роботу (мінняє посаду або звільняється). Ми припустили, що нервово-психічна реакція, яка фіксувалася закордонними дослідниками як психічне вигорання насправді є підвищеним виробничим стресом, емоційним шоком, але це ще не емоційне вигорання як таке. Адже для вигорання притаманний насамперед не стрес, а, радше, емоційне виснаження та перевтома, що, навпаки, не дозволяє працівникам мобілізувати свої сили на діяльність, на можливість здійснення так званого кінцевого пориву на кривій працездатності. У них для цього елементарно бракує психічних ресурсів. Тож ми закономірно припустили, що синдром емоційного вигорання повинен формуватися поступово під впливом не тільки і не стільки виробничого стресу, як зростаючого рівня втоми. Зрозуміло, що втома (перевтома) з'являється внаслідок дії професійного стресу, але це не може статися надто швидко. Втома повинна накопичуватися, щоби перерости у перевтому. Своєю чергою, стрес повинен набути ознак дистресу. І тільки за цих умов можна говорити про з'яву справжнього синдрому емоційного вигорання.

Дослідження ми побудували таким чином. Передовсім виокремили три групи працівників, які, за нашими припущеннями, повинні переживати відмінні рівні психічного вигорання. Йдеться про групи першого року роботи, від року до п'яти років та від шести до десяти років. Ми припустили, що працівники першої групи, які мають стаж менше одного року, матимуть найменший розвиток емоційного вигорання; друга група (1-5 років) буде ефективно компенсувати

окремі симптоми психічного вигорання, а значить у роботі з ними будуть ефективними профілактичні та просвітницькі методи роботи; працівники з найбільшим стажем (6-10 років) матимуть найгостріше виражену симптоматику психічного вигорання, яка вимагатиме більш потужного психологічного втручання та радикальних методів відновлення та психокорекції (тривала відпустка, лікування у стаціонарі, комплекс психологічних впливів).

У ході роботи нами були використані такі методи емпіричного дослідження: методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка та опитувальник вигорання МВІ (Maslach Burnout Inventory). Обидві методики є класичними та мають схожі шкали, що дозволить підтвердити чи спростувати висновки дослідження.

Вибірку дослідження становили 77 працівників: 15 осіб мають стаж роботи до року (перша група), 24 особи мають стаж від року до п'яти років (друга група), а 38 працівників мають стаж від шести до десяти років (третья група).

Результати та обговорення. Результати дослідження за методикою В.В. Бойка представлено у таблиці 1.

Таблиця 1

**Результати дослідження за методикою В.В. Бойка
(середньоарифметичні показники)**

Симптоми синдрому емоційного вигорання	Стаж роботи		
	до 1 року	1-5 роки	6-10 років
Переживання психотравмуючих обставин	18	8	14
Незадоволеність собою	8	5	12
«Загнаність у кут»	10	10	15
Тривога і депресія	8	8	10
<i>Фаза «Напруження»</i>	<i>44</i>	<i>31</i>	<i>51</i>
Неадекватне вибіркоче емоційне реагування	12	15	8
Емоційно-моральна дезорієнтація	18	8	5
Розширення сфери економії емоцій	8	5	18
Редукція професійних обов'язків	5	18	10
<i>Фаза «Резистенції»</i>	<i>43</i>	<i>46</i>	<i>41</i>
Емоційний дефіцит	8	8	18

Симптоми синдрому емоційного вигорання	Стаж роботи		
	<i>до 1 року</i>	<i>1-5 роки</i>	<i>6-10 років</i>
Емоційне відчуження	5	10	8
Особистісне відчуження (деперсоналізація)	5	8	5
Психосоматичні та психовегетативні порушення	8	8	15
<i>Фаза «Виснаження»</i>	<i>26</i>	<i>34</i>	<i>46</i>
Всього	113	111	138

Найбільш широко палітра симптомів виявляється у працівників третьої групи (138 балів), що відповідає сформульованій гіпотезі. Загальний рівень психічного вигорання у перших двох групах приблизно однаковий (113 і 111 балів відповідно). Втім, симптоматика у досліджуваних групах виявляється нерівномірно. Прикметно, що у всіх трьох групах однаково сформованою є тільки одна фаза емоційного вигорання – «Резистенції», що, певно, вказує на відсутність психодинаміки в її формуванні. Вона виникає майже одразу і такою лишається впродовж десяти років роботи. Це означає, що працівники, вочевидь, нашоувхуються на певні об'єктивні перепони у тому, щоб адекватно каналізувати власний опір перманентному виробничому стресу. Це може виявитися непрямою ознакою того, що на конкретному підприємстві практикується авторитарний стиль керівництва та використовується ригідна тактика та правила взаємодії з працівниками.

Не менш цікавими є показники щодо першої та другої фаз емоційного вигорання, де спостерігається динаміка формування відповідної симптоматики. Насамперед бачимо (табл. 1), що фаза «Напруження» у працівників другої групи набуває навіть суттєвого зниження (31 бал), що ми пов'язуємо з ефективною дією механізмів психологічного захисту, які виробляються ними у період професійної адаптації. Оскільки практичного психолога на цьому підприємстві не було, можна припустити, що механізми захисту вироблені стихійно, а відтак саме ця фаза здатна піддаватися психокорекції навіть без необхідності спеціального втручання. Втім, накопичення втоми з часом призводить до того, що вироблених психологічних захистів виявляється недостатньо, а тому

показник у третій групі різко зростає (51 бал) і перевершує показники, які були виявлені у першій групі (44 бали). Це може стати сигналом для керівництва залучити до роботи практичного психолога, який зможе забезпечити дію більш ефективних методів психічної саморегуляції, зокрема, емоційної.

Відповідно до поставленої гіпотези, тільки перша фаза «Виснаження» набула класичної психодинаміки: її показник поступово зростає (перша група – 26 балів (несформованість фази), друга група – 34 бали (етап формування фази), третя група – 46 балів (сформованість фази)). Можемо припустити, що працівники набувають такого рівня перевтоми, що вже не здатні з нею справлятися природним чином. Для психофізіологічного відновлення третій групі необхідні радикальні методи впливу. Зауважимо, що у третьої групи працівників (зі стажем 6-10 років) сформованими фактично є всі три фази симптомокомплексу емоційного вигорання.

Якщо окремо аналізувати симптоматику, то теж фіксуємо поступове зростання у формуванні симптомів. У третій групі 75% симптомів вже перебувають на стадії формування, причому прикметним стає неухильне зростання показників. Якщо у першій групі виявлених симптомів навіть більше, але вони мають порівняно нижчі показники. У першій групі основна симптоматика природно сконцентрована у першій фазі вигорання («Напруження»), а у другій групі – у другій і третій фазах («Резистенції» та «Виснаження»).

Ригідними у своєму вияві є такі симптоми як «загнаність у кут», «тривога і депресія» та «особистісне відчуження (деперсоналізація)». Решта симптомів мають помітну динаміку формування. Зокрема, пряма психодинаміка спостерігається у симптомах: «емоційний дефіцит» і «психосоматичні та психовегетативні порушення». Обернена психодинаміка простежується у таких симптомах: «неадекватне вибіркове емоційне реагування» та «емоційно-моральна дезорієнтація».

Отже, за методикою «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка фіксуємо нерівномірне зростання синдрому емоційного вигорання у

прямій залежності від стажу діяльності. Друга група досліджуваних (1-5 років стажу роботи) стає своєрідним плато для синдрому емоційного вигорання, коли результати за окремими симптомами стабілізуються, що можна пояснити дією психологічних захистів. Натомість посилення психічного вигорання стається у третій групі досліджуваних (6-10 років). Тобто з часом природно вироблені механізми психологічного захисту, вочевидь, слабшають і стають нефункціональними, а відтак вимагають суттєвої модернізації (втручання практичного психолога зі спеціально розробленою програмою нівелювання синдрому емоційного вигорання).

Результати дослідження за методикою МВІ представлені у таблиці 2.

Таблиця 2

Середньоарифметичні показники зведених результатів дослідження за опитувальником вигорання МВІ

Шкала синдрому емоційного вигорання	Стаж роботи		
	<i>до 1 року</i>	<i>1-5 роки</i>	<i>6-10 років</i>
«емоційне виснаження»	13	28	19
«деперсоналізація»	6	11	9
«редукція професіоналізму»	40	24	28

Результати дослідження у трьох групах підтверджують поступове зростання показника синдрому емоційного вигорання. Втім, його характер дещо інший. Якщо за методикою В.В. Бойка плато феномену розташувалося у другій групі, то за методикою МВІ інтегральний показник рівний у першій та другій групах (0,54) – показник вище середнього. Тобто працівники першого року роботи активно формують психічне вигорання та досягають такого показника, який із часом стабілізується. Зауважимо, що зафіксоване плато показників другої і третьої груп не є однорідним. У другій групі високі показники вигорання формуються за шкалами «емоційного виснаження» та «деперсоналізації», а у третій – за всіма шкалами.

Висновки. Загальні результати дослідження синдрому емоційного вигорання у групах першого року роботи, 1-5 років роботи та 6-10 років роботи

підтверджують гіпотезу про те, що стаж стає одним з об'єктивних чинників формування феномену. Втім, результати за методиками «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка та опитувальник вигорання МВІ (Maslach Burnout Inventory) дещо різняться. Зафіксовано незбіг показників за шкалами «редукція професійних обов'язків» і «редукція професіоналізму». Зокрема, друга група працівників (1-5 років стажу роботи) за методикою В.В. Бойка показала високі показники, а за опитувальником МВІ – середні показники. Шкала «деперсоналізація» має приблизно однакові показники в обох дослідженнях.

Зрозуміло, що результати дослідження не можна вважати остаточними, позаяк вибірка не є повністю репрезентативна: дослідження проводилося з відносно незначною кількістю досліджуваних (77 осіб). Крім того, дослідженням було охоплено працівників одного підприємства, що, звісно, робить висновки цілковито залежними від стилю роботи та керування, який склався на підприємстві, а відтак висновки не можна беззаперечно екстраполювати на решту організацій.