
СОЦИАЛЬНЫЕ СТРУКТУРЫ, ИНСТИТУТЫ И ПРОЦЕССЫ

УДК 331.44

Н.А. Воронина

А.Ш. Широкова

«ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ» И ПРЕДПОЧИТАЕМЫЕ КОПИНГ-СТРАТЕГИИ У СОТРУДНИКОВ НАЛОГОВОЙ СЛУЖБЫ

***Аннотация.** Представлен анализ результатов эмпирического исследования уровня профессионального выгорания и предпочитаемых копинг-стратегий у сотрудников налоговых органов. Рассмотрены особенности проявления профессионального выгорания и его компонентов в зависимости от стажа работы налоговых инспекторов. Проанализировано распределение выраженности предпочитаемых копинг-стратегий в зависимости от продолжительности профессиональной деятельности.*

***Ключевые слова:** профессиональный стресс, «профессиональное выгорание», совладающее поведение, копинг-стратегии.*

Nadezhda Voronina

Alsu Shirokova

«PROFESSIONAL BURNOUT» AND THE PREFERABLE COPING STRATEGIES AMONG TAX SERVICE EMPLOYEES

***Annotation.** The analysis of the results of empirical research of burnout level and preferable coping strategies among tax officers is presented. The features of burnout and its components manifestation, depending on the length of service of tax inspectors are considered. The distribution of the severity of the preferable coping strategies depending on professional activity duration is analyzed.*

***Keywords:** professional stress, «professional burnout», coping behavior, coping strategies.*

Профессиональная деятельность государственных служащих, в том числе и сотрудников налоговой службы сопряжена со стрессами, вызванными различными стрессогенными факторами: высоким уровнем ответственности, работой с большим объемом информации, отслеживанием постоянных изменений в законодательстве, высоким уровнем регламентированности труда и т.д. [1]. В связи с этим актуальным является исследование «профессионального выгорания» и стратегий совладания (копинг-стратегий) со стрессом. Проблема стресса носит междисциплинарный характер и изучается в медицине, психологии, менеджменте и социологии. Интерес к проблеме «профессионального выгорания» обусловлен его негативными последствиями для физического и психического здоровья работающего человека.

Понятие «burnout» (выгорание) было введено в науку американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергом в 1974 г. для описания особого расстройства личности у здоровых людей, возникающего вследствие интенсивного и эмоционально нагруженного общения в процессе профессиональной работы. В концептуальном плане наиболее разработана модель «выгорания», предложенная в 1976 г. исследователями К. Маслач и С. Джексоном. В данной модели выгорание впервые рассматривается как синдром, который проявляется в трех базовых симптомах: эмоциональном истощении, деперсонализации и редукции личных достижений [3]. В отечественной психологии проблема «выгорания» (равнозначное использование понятий «профессиональное выгорание», «эмоциональное выгорание»

и «психическое выгорание») стала предметом исследования, начиная с 1980-х гг. Среди отечественных исследователей можно выделить работы В.В. Бойко, Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой и др. В последнее время данная проблема активно изучается и в социологических исследованиях, в которых рассматриваются социальные аспекты стресса и «профессионального выгорания» (М. Лорьоль, С. Берли, Д. Найт, Ж-М. Веллер, К. Купер, П. Лежерон, Д. Шуаньер и др.) [5]. Многие исследователи, как отечественные, так и зарубежные, рассматривают «профессиональное выгорание» как результат влияния комплекса стрессогенных факторов.

В Приволжском институте повышения квалификации ФНС России было проведено исследование «профессионального выгорания» и особенностей преодолевающего поведения в стрессовой ситуации (по методике SACS, разработанной С. Хобфоллом) у сотрудников налоговой службы. В исследовании приняло участие 74 человека. Проанализируем результаты, полученные по методике Н.Е.Водопьяновой. Данная методика исследования опирается на трехкомпонентную модель синдрома «выгорания» американских ученых К. Маслач и С.Джексон. В соответствии с данной моделью «выгорание» понимается как синдром эмоционального истощения, деперсонализации и редукции своих личных достижений. Результаты диагностики уровня «профессионального выгорания» по составляющим компонентам у обследованных сотрудников налоговой инспекции по средним значениям представлены в таблице 1.

Таблица 1

**Результаты диагностики уровня профессионального выгорания
(средние значения) по компонентам**

Шкала	Средние значения показателя	Уровень проявления
«Профессиональное выгорание»	7,8	высокий
Эмоциональное истощение	22,7	средний
Деперсонализация	11,5	средний
Редукция профессиональных достижений	29,3	высокий

По данным, представленным в таблице 1, видно, что в среднем у обследованных сотрудников налоговой службы высокий уровень «профессионального выгорания», возникший вследствие продолжительных профессиональных стрессов средней интенсивности и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека. У респондентов наблюдается средний уровень эмоционального истощения, проявляющийся в падении активности, отсутствие положительных эмоций, повышенной тревожности и т.д. Диагностирован средний, близкий к высокому, уровень деперсонализации, выражающийся в том, что у сотрудников налоговой службы в профессиональной деятельности могут проявляться негативные установки во взаимоотношениях с коллегами и налогоплательщиками. Высокий уровень редукции профессиональных достижений показывает, что респонденты негативно оценивают себя, свои профессиональные достижения и успехи.

Были проанализированы результаты диагностики «профессионального выгорания» и его компонентов в зависимости от гендерного фактора. Для выявления статистически значимых различий использовался критерий χ^2 – угловое преобразование Фишера. Оказалось, что существенных различий в данном случае не наблюдается. У женщин показатели по всем компонентам несколько выше, чем у мужчин, работающих в налоговой инспекции. Однако эти различия не являются статистически значимыми. Анализ уровня «профессионального выгорания» в зависимости от стажа работы сотрудников налоговых органов показал, что в целом и по составляющим компонентам он выражен одинаково вне зависимости от стажа. Статистически значимых различий с помощью критерия χ^2 – угловое

преобразование Фишера не выявлено. Но самые высокие показатели по уровню «профессионального выгорания», эмоционального истощения и деперсонализации наблюдаются у сотрудников со стажем работы от 4 до 8 лет. Возможно, это связано с тем, что после пяти лет работы происходит полное овладение должностными обязанностями, и наступает стагнация в профессиональном развитии. Поэтому для данных сотрудников рекомендуется либо повышение в должности, либо овладение новыми функциями, либо повышение квалификации. Редукция профессиональных достижений ярко проявляется у работников со стажем от 1 до 3 лет. Скорее всего, это связано с процессом адаптации и несовпадением реальной ситуации и ожиданий.

Таким образом, у сотрудников налоговой службы, принявших участие в исследовании, выявлен высокий уровень «профессионального выгорания». В связи с этим актуальной становится проблема совладающего поведения (копинг-стратегий), используемого в стрессовой ситуации. Очевидно, что данное поведение может быть как эффективным, так и неэффективным, помогая или мешая человеку адаптироваться в стрессовой ситуации.

Термин «копинг» (англ. coping) впервые появился в психологической литературе в 1962 г. при изучении преодоления детьми кризисов развития. Р. Лазарус в 1966 г. обратился к понятию «копинг» для описания осознанно используемых человеком приемов для совладания со стрессом. В настоящее время копинг-поведением называют поведение, направленное на устранение или уменьшение силы воздействия стрессогенного фактора на личность. С. Хобфолл в 1994 г. предложил многоосевую модель «поведения преодоления» и опросник SACS, построенный на ее основе. В отличие от других моделей здесь преодолевающее поведение рассматривается как совокупность стратегии (тенденции) поведения, а не как отдельные типы поведения [4]. Как отмечает С. Хобфолл, первые три стратегии (ассертивные действия, вступление в социальный контакт и поиск социальной поддержки) являются эффективными и помогают человеку успешно преодолевать стрессовую ситуацию. Предпочтение данных стратегий предполагает ориентацию человека при столкновении со стрессовой ситуацией на личностные ресурсы, уверенное поведение, разрешение проблемы совместными усилиями.

Проанализируем результаты диагностики уровня выраженности копинг-стратегий у обследованных сотрудников налоговой службы. На рисунке 1 представлен процент респондентов с высоким уровнем выраженности соответствующих копинг-стратегий. В исследуемой группе значительное количество респондентов демонстрирует высокий уровень выраженности таких копинг-стратегий, как вступление в социальный контакт и поиск социальной поддержки (31 % и 42 %) соответственно. Это означает, что в стрессовой ситуации они ищут поддержку у окружающих, у них проявляется стремление к объединению с другими людьми в совместной деятельности. Данные сотрудники стремятся к взаимодействию с коллегами в решении профессиональных вопросов. Для них особенно важной становится поддержка и одобрение со стороны руководства. Однако результаты представленного выше изучения профессионального выгорания показывают, что именно отсутствие признания и поддержки приводит к высокой выраженности показателя редукции профессиональных достижений. Респонденты отмечают, что в своей профессиональной деятельности довольно часто сталкиваются с авторитарным стилем руководства, что безусловно приводит к ухудшению психологического климата в коллективе. Оказавшись в профессионально трудной, стрессовой ситуации респонденты не всегда могут рассчитывать на помощь коллег, поскольку отношения в коллективе чаще всего носят конкурентный характер. Подобная ситуация приводит к фрустрации потребности взаимодействия и взаимоподдержки и зачастую усугубляет профессиональный стресс.

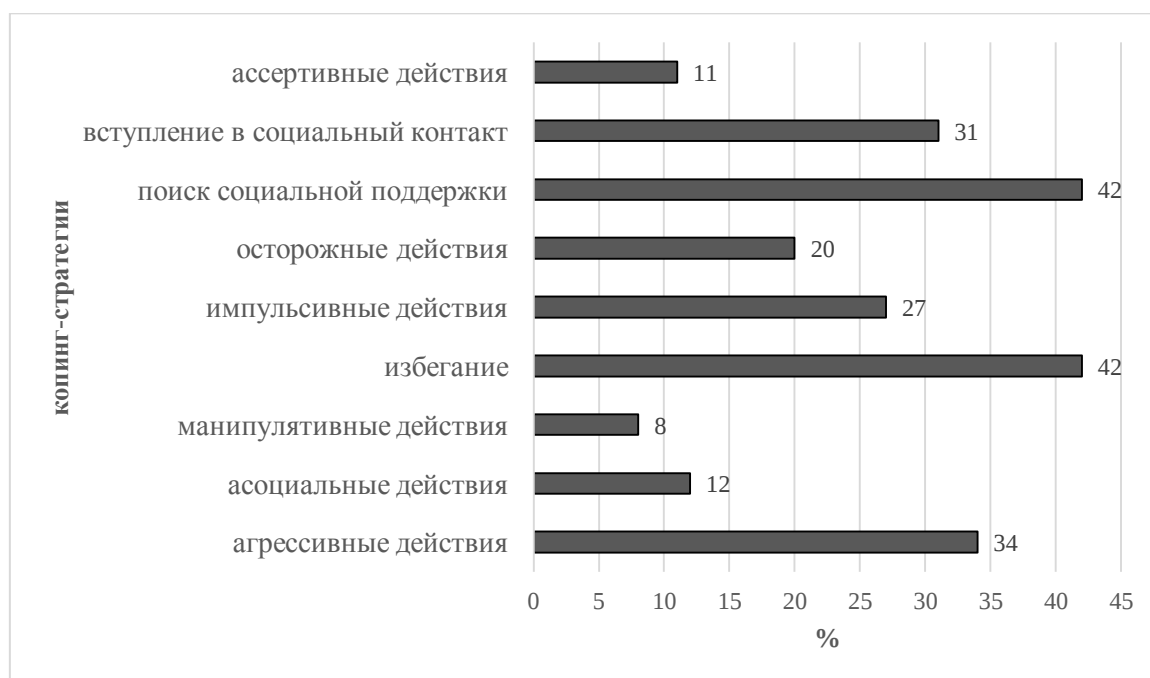


Рис. 1. Доля респондентов (в %) с высоким уровнем выраженности копинг-стратегий

Копинг-стратегия «асертивные действия» выражена всего у 11 % респондентов. Данная стратегия предполагает опору на собственные внутренние ресурсы. Для этой группы сотрудников характерна уверенность в себе, хорошая саморегуляция, высокий уровень профессиональных умений и знаний. В сложной, стрессовой ситуации они ищут поддержку в своих личностных качествах. Однако лишь малая доля респондентов использует данную стратегию в стрессовой ситуации.

Копинг-стратегии «осторожные действия» и «избегание» относятся к пассивным стратегиям преодоления стресса. При этом почти у половины опрошенных (42 %) избегание сформировано на высоком уровне. Человек устраняется от решения проблемы, разрывает контакты с окружающими его людьми, «закрывается». Данная стратегия часто рассматривается как одна из основных при формировании дезадаптивного поведения. В рамках данной стратегии человек может игнорировать проблему, делая вид, что ее не существует, он не берет на себя ответственность за принятие решений, предпочитая ничего не делать в надежде, что все разрешится само собой. В результате, выход из ситуации может видаться в употреблении алкоголя, курении, переедании и т.п.

У 20 % респондентов наблюдается высокий уровень выраженности стратегии «осторожные действия». Налоговые инспекторы данной группы стремятся избегать риска при принятии решений, они долго и тщательно обдумывают все варианты, прежде, чем остановиться на одном из них. В ситуациях, требующих быстрого действия и принятия решений, они испытывают дополнительный стресс. Однако ситуации взаимодействия с налогоплательщиками часто требуют от сотрудников налоговых органов именно такого поведения. Это вызывает дезадаптацию в ситуации стресса.

27 % респондентов продемонстрировали высокий уровень выраженности стратегии «импульсивные действия». Это противоположный вариант поведения, когда человек действует в стрессовой ситуации под влиянием эмоций или обстоятельств. У него не остается времени на принятие взвешенного решения, анализ возможных последствий. В конфликтных ситуациях с налогоплательщиками это приводит к обострению противоречий, эскалации конфликта.

У трети респондентов (34 %) зафиксирован высокий уровень выраженности стратегии «агрессивные действия». Данная стратегия, безусловно, относится к дезадаптивным. Сотрудник начинает

испытывать неприязнь к клиентам в целом, поскольку именно конфликты с ними часто и провоцируют стресс. Данный факт в некоторой степени объясняет и достаточно высокие показатели стресса по шкале деперсонализация в структуре профессионального выгорания.

Достаточно редко у респондентов встречается высокий уровень выраженности таких стратегий, как «манипулятивные действия» (8 %) и «асоциальные действия» (12 %), предполагающие жесткие, циничные и негуманные действия.

Итак, у сотрудников налоговых органов в исследуемой группе наиболее выраженными являются копинг-стратегии «поиск социальной поддержки» и «избегание». Далее по степени выраженности следуют «агрессивные действия» и «вступление в социальный контакт» и «импульсивные действия». В связи с этим одним из основных направлений психологического сопровождения сотрудников налоговых органов должно стать формирование наиболее эффективной копинг-стратегии «ассертивные действия», позволяющей опираться на собственные личностные ресурсы [2].

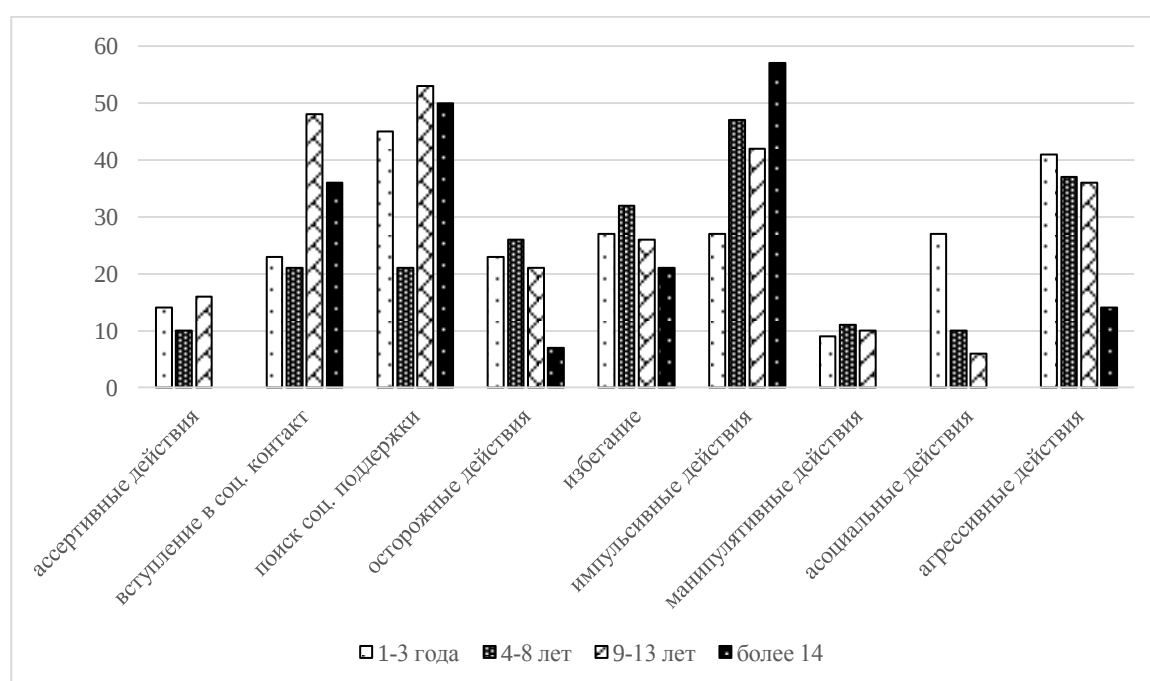


Рис. 2. Представленность высокого уровня выраженности копинг-стратегий у сотрудников с разным стажем работы

Был проведен анализ выраженности копинг-стратегий у сотрудников налоговых органов в зависимости от стажа работы (см. рис. 2). Высокий уровень ассертивных действий в стрессовых ситуациях, способствующих развитию стрессоустойчивости, не выражен ни у одной из обследованных групп. Вступление в социальный контакт и поиск социальной поддержки, которые являются конструктивными стратегиями совладания со стрессом, ярко выражен у групп со стажем работы более 9 лет. Пассивное поведение (осторожные действия и избегание), являющееся неэффективной стратегией в стрессе, выражен в группе со стажем работы от 4 до 8 лет. Импульсивные действия, приводящие к необдуманным поступкам в сложных ситуациях, характерны для сотрудников со стажем работы более 14 лет и от 4 до 8 лет. Необходимо отметить, что в группе сотрудников, проработавших в налоговых органах от 4 до 8 лет наблюдается самая негативная ситуация по предпочтению копинг-стратегий в стрессовой ситуации. Для этих респондентов характерно предпочтение неэффективных стратегий и недостаточное использование просоциальных активных стратегий. Как было отмечено

выше, именно у данной группы наблюдаются самые высокие показатели по уровню профессионального выгорания, эмоционального истощения и деперсонализации.

У всех респондентов, независимо от стажа, выявлен средний и высокий показатель агрессивных действий. Агрессивные действия как стратегия преодоления стрессовых ситуаций является неэффективной и связана с конфликтами, конфронтацией, давлением, отказом от поиска альтернативных решений, эмоциональным напряжением, разрушением социальных связей. Поэтому использование данной модели поведения требует больших энергетических затрат и приводит к усилению стрессовых реакций, усугубляющих положение в ситуации и препятствующих разрешению проблемы.

Таким образом, анализ результатов исследования позволяет сделать вывод о том, что у большинства опрошенных сотрудников налоговой службы диагностированы неэффективные стратегии поведения в стрессовой ситуации, которые препятствуют успешному преодолению профессиональных стрессов и могут приводить к профессиональному выгоранию. В связи с этим особую актуальность приобретает направление, связанное с организацией целенаправленной работы по профилактике профессионального выгорания и формированию у сотрудников налоговой службы эффективных стратегий совладающего поведения в стрессовых ситуациях.

Библиографический список

1. Воронина, Н. А. Проявления профессионального выгорания у сотрудников налоговых органов / Н. А. Воронина, А. Ш. Широкова // Наука: Прошлое, настоящее, будущее : сб. статей Международной научно-практической конференции. В 2 ч. Ч. 2. – Уфа : АЭТЕРНА, 2015. – С. 210–213.
2. Воронина, Н. А. Основные направления профилактики профессионального выгорания у сотрудников налоговых органов / Н. А. Воронина, А. Ш. Широкова // Фундаментальные и прикладные научные исследования : сб. статей Международной научно-практической конференции. В 3 ч. Ч. 2. – Уфа : Аэтерна, 2015. – С. 239–247.
3. Ермакова, Е. В. Изучение синдрома эмоционального выгорания как нарушения ценностно-смысловой сферы личности (теоретический аспект) / Е. В. Ермакова // Культурно-историческая психология. – 2010. – № 1. – С. 27–39.
4. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности : учеб. пособ. / Под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. – СПб. : Речь, 2003. – 448 с.
5. Серёжкина, Е. В. Социально-организационный подход в исследованиях феномена стресса на работе (на примере работников ИТ-фирм России и Франции): автореф. дис. ... канд. социол. наук : 22.00.01 / Е. В. Серёжкина. – М., 2016. – 28 с.