



## СЕКЦІЯ 5. ОРГАНІЗАЦІЙНА ПСИХОЛОГІЯ

УДК 159.944.4

### ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК МІЖ ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРОФЕСІЙНИМИ ЧИННИКАМИ ТА СКЛАДНИКАМИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ ФІСКАЛЬНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ

Грубі Т.В., к. психол. н.,  
старший викладач кафедри психології освіти  
Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка

У статті висвітлено взаємозв'язок між організаційно-професійними чинниками та складовими професійного вигорання (емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень) працівників Державної фіскальної служби України. До організаційно-професійних чинників віднесено напрям діяльності, посаду, рівень управління, трудовий стаж тощо. Крім того, у статті розкрито специфіку професійного вигорання працівників Державної фіскальної служби України.

**Ключові слова:** професійне вигорання, організаційно-професійні чинники, емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень, Державна фіскальна служба України.

В статье рассмотрена взаимосвязь между организационно-профессиональными факторами и составляющими профессионального выгорания (эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция личностных достижений) сотрудников Государственной фискальной службы Украины. К организационно-профессиональным факторам отнесены направление деятельности, должность, уровень управления, трудовой стаж и т. д. Кроме того, в статье раскрыта специфика профессионального выгорания работников Государственной фискальной службы Украины.

**Ключевые слова:** профессиональное выгорание, организационно-профессиональные факторы, эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция личных достижений, Государственная фискальная служба Украины.

#### Grubi T.V. CORRELATION BETWEEN ORGANIZATIONAL FACTORS AND COMPONENTS OF PROFESSIONAL BURNOUT OF STATE FISCAL SERVICE OF UKRAINE

In the article author deals with the correlation between organizational factors and components of professional burnout (emotional exhaustion, depersonalization, reduction of personal achievements) of employees of State Fiscal Service of Ukraine. Organizational factors of professional burnout consists of direction of activity, position, level of management, length of employment, etc. Also the author indicates features of professional burnout of employees of State Fiscal Service of Ukraine.

**Key words:** professional burnout, organizational factors, emotional exhaustion, depersonalization, reduction of personal achievements, State Fiscal Service of Ukraine.

**Постановка проблеми.** В умовах постійних змін податкового законодавства, реформ у прикордонній і податковій службах, характерних для сьогодення, вивчення синдрому професійного вигорання є надзвичайно актуальним, адже Державна фіскальна служба України висуває нові вимоги до працівників. Крім того, особливості професійної діяльності [1, с. 213–217] також негативно впливають на особистість працівника Державної фіскальної служби України.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Аналіз наукової літератури свідчить про те, що зміст, прояви та чинники професійного вигорання особистості досліджувалися загалом (В. Бойко, С. Джек-сон, К. Маслач, Х. Фрейденбергер та ін.) і в професіях типу «людина – людина»

(І. Ващенко, Т. Зайчикова, Л. Карамушка, Г. Ложкін, Ф. Сторлі, В. Шауфелі, Л. Юр'єва та ін.), зокрема в правоохоронній сфері (В. Білоус, І. Ващенко, І. Воробйова, О. Долгий, О. Дубова, І. Жданова, Н. Мілорадова, В. Розов та ін.). Проте визначенню особливостей професійного вигорання працівників Державної фіскальної служби не приділялося достатньо уваги.

**Постановка завдання.** Наше завдання – на основі емпіричного дослідження визначити взаємозв'язок між організаційно-професійними чинниками та складниками професійного вигорання, а також дослідити специфіку професійного вигорання працівників Державної фіскальної служби України.

Методика та організація дослідження. Дослідження проводилося базі Державної

фіскальної служби України в Чернівецькій області. Усього в дослідженні взяло участь 334 податківці. У дослідженні використано авторську модифікацію моделі В. Шауфелі [2, с. 238–273]. Обчислення результатів проводилося за допомогою комп'ютерної програми SPSS (версія 13.0).

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Аналізуючи психологічні особливості професійної діяльності працівників Державної фіскальної служби України, можна дійти висновку, що податківці є представниками стресогенної професії. При цьому чинниками ризику виникнення професійного вигорання є емоційне навантаження, дефіцит часу, відсутність умов для зняття психоемоційного стомлення, відсутність систем психопрофілактичної роботи в Державній фіскальній службі України, екстремальний характер професійної діяльності працівників, що зумовлює високий рівень психічних витрат, психічної неідеальності, травматизму, домінування негативних емоцій за браком позитивних тощо. Також можна відзначити досить значну функціональну перевантаженість, велику відповідальність, перенасиченість соціальними контактами, підвищені вимоги професії до особистості. Усі ці чинники негативно впливають на психоемоційний стан податківця та провокують появу синдрому професійного вигорання.

Професійне вигорання працівників Державної фіскальної служби України являє собою емоційне, розумове та фізичне виснаження через довготривале залучення особистості до некерованої стресової ситуації в процесі емоційно насичених контактів у професійній діяльності [3, с. 156].

Важливу роль відіграють *організаційно-професійні чинники*, що позначаються на професійному вигоранні податківців:

- 1) напрям діяльності та посада, яку займає досліджуваний;
- 2) рівень управління та кількість безпосередньо підпорядкованих працівників, за яких досліджуваний несе відповідальність;
- 3) стаж трудової діяльності досліджуваного у Державній фіскальній службі України та на цій посаді;
- 4) залучення до неоплачуваної роботи (наприклад, участь у батьківському комітеті, волонтерських організаціях тощо).

*Напрямок діяльності досліджуваних* є досить вагомим чинником у виникненні та розвитку професійного вигорання. Для того щоб виявити вплив напрямку діяльності працівників Державної фіскальної служби України на особливості розвитку професійного вигорання, ми було розподілили податківців за *напрямом діяльності*

на 5 груп: а) керівництво ДФС, внутрішньовідомчий контроль, організаційно-розпорядчий відділ, відділ кадрів, фінансовий відділ, адміністративно господарський відділ; б) облік, звітність, оперативний аналіз надходжень, економічний аналіз і прогнозування, відділ апеляцій, правове забезпечення, роз'яснення податкового законодавства; в) оподаткування юридичних осіб, податковий аудит, фінансово-валютний контроль, стягнення податкової заборгованості, фінансовий контроль; г) оподаткування фізичних осіб; г) податкова міліція.

Встановлено зв'язок між напрямом діяльності та деперсоналізацією ( $p < 0,05$ ) і емоційним виснаженням ( $p < 0,05$ ).

Професійне вигорання найбільше виражене в податковій міліції, відділі боротьби з корупцією та у відділі режимно-секретної роботи. Професійна діяльність зазначених відділів передбачає професійний ризик, готовність працювати у нестандартних ситуаціях, постійне понаднормове навантаження.

Відділи оподаткування юридичних осіб, податкового аудиту та фінансового контролю й оподаткування фізичних осіб найбільше працюють безпосередньо з платниками податків, спілкування з якими не завжди є приємним, а постійні стреси, високий рівень професійного перевантаження тощо негативно впливають на психічне здоров'я працівника, що спричиняє досить високий рівень професійного вигорання.

У податківців, котрі працюють у таких відділах, як бухгалтерія, відділ кадрів, організаційно-розпорядчий відділ, внутрішньовідомчий контроль і керівництво Державної фіскальної служби України тощо та котрі безпосередньо не працюють із населенням, а якщо й працюють, то досить опосередковано, виявлено значно менший рівень професійного вигорання.

Отже, вагомим чинником професійного вигорання працівників Державної фіскальної служби України є зміст професійних обов'язків і безпосереднє спілкування з населенням.

*Посада досліджуваних* є важливим чинником виникнення та розвитку професійного вигорання. Для того щоб виявити вплив посади працівників Державної фіскальної служби України на особливості розвитку професійного вигорання, ми було розподілили працівників Державної фіскальної служби України за посадами на 5 груп: 1) державний податковий інспектор (ДПІ) і старший державний податковий інспектор (СДПІ); 2) головний державний податковий інспектор (ГДПІ);



3) державний податковий ревізор-інспектор (ДПРІ) і старший державний податковий ревізор-інспектор (СДПРІ); 4) головний державний податковий ревізор-інспектор; 5) керівні посади.

Найвищий рівень розвитку професійного вигорання виявлено в працівників, які обіймають такі посади, як головний державний податковий інспектор і державний податковий інспектор, тобто в тих працівників, які безпосередньо працюють із населенням. Працівники, які обіймають керівні посади, відчувають розвиток професійного вигорання значно менше.

Виявлено, що *рівень управління*, на якому працюють досліджувані податківці, досить суттєво позначається на професійному вигоранні.

Зокрема, за результатами дисперсійного аналізу встановлено, що в Державній фіскальній службі України працівники значно більше вигорають ( $p < 0,01$ ) за керівників даної установи (рис. 1).

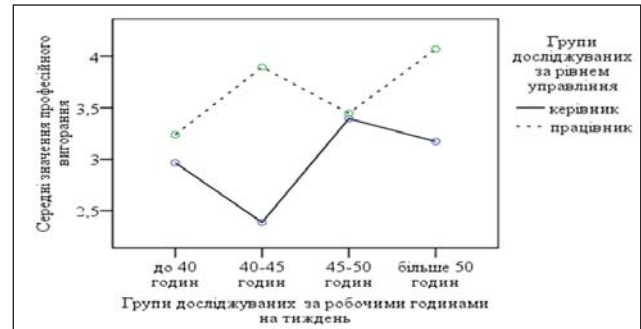
Щодо особливостей прояву складників професійного вигорання податківців залежно від рівня управління, то виявлено, що керівники більш схильні до редукції особистих досягнень, ніж працівники ( $p < 0,01$ ). Водночас (на рівні слабкої тенденції) можна констатувати більшу схильність працівників у порівнянні з керівниками до емоційного виснаження та деперсоналізації.



**Рис. 1. Особливості професійного вигорання податківців залежно від рівня управління (за результатами дисперсійного аналізу)**

Виявлено зв'язок професійного вигорання (на рівні тенденції) із рівнем управління та кількістю робочих годин на тиждень.

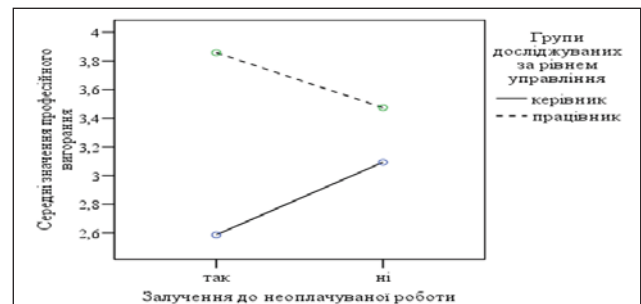
Працівники вигорають значно більше за керівників, причому як у працівників, так і в керівників рівень професійного вигорання зростає зі збільшенням кількості робочих годин на тиждень (рис. 2).



**Рис. 2. Особливості професійного вигорання податківців залежно від рівня управління та кількості робочих годин на тиждень (за результатами дисперсійного аналізу)**

Також виявлено особливості професійного вигорання (на рівні тенденції) залежно від рівня управління та залучення до неоплачуваної роботи, а також залежно від рівня управління та трудового стажу на займаній посаді.

Так, на рівні слабкої тенденції виявлено *особливості професійного вигорання залежно від рівня управління та залучення до неоплачуваної роботи* (рис.3).



**Рис. 3. Особливості професійного вигорання податківців залежно від рівня управління та залучення до неоплачуваної роботи (за результатами дисперсійного аналізу)**

Варто зазначити, що керівники незалежно від того, залучені вони до неоплачуваної роботи чи ні, все одно вигорають значно менше, ніж працівники.

У працівників у порівнянні з керівниками, навпаки, рівень вигорання значно вище, якщо вони залучені до неоплачуваної роботи; рівень вигорання менше в тих працівників, які не витрачають вільного часу на неоплачувану роботу та присвячують свій вільний час відпочинку.

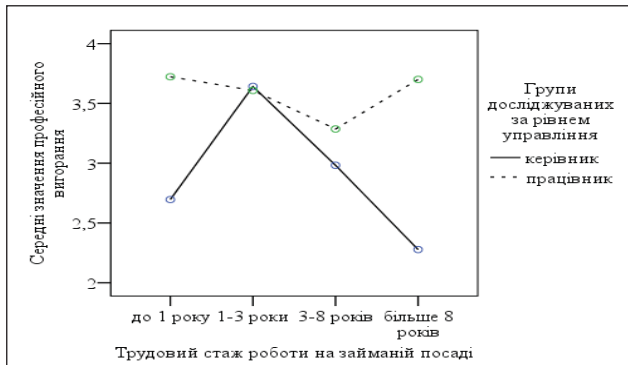
Констатовано, що трудовий стаж роботи є досить вагомим чинником розвитку професійного вигорання.

Для того щоб виявити вплив *трудоного стажу* на займаній посаді працівників Дер-

жавної фіскальної служби України на особливості розвитку професійного вигорання, податківців було розподілено на чотири групи: 1) до 1 року; 2) 1-3 роки; 3) 3-8 років; 4) понад 8 років.

У нашому дослідженні виявлено (на рівні тенденції) особливості професійного вигорання працівників залежно від трудового стажу на займаній посаді та рівня управління.

Щодо керівників Державної фіскальної служби України, то максимальний рівень розвитку вигорання в них припадає на 1-3 роки трудового стажу на займаній посаді (рис. 4).



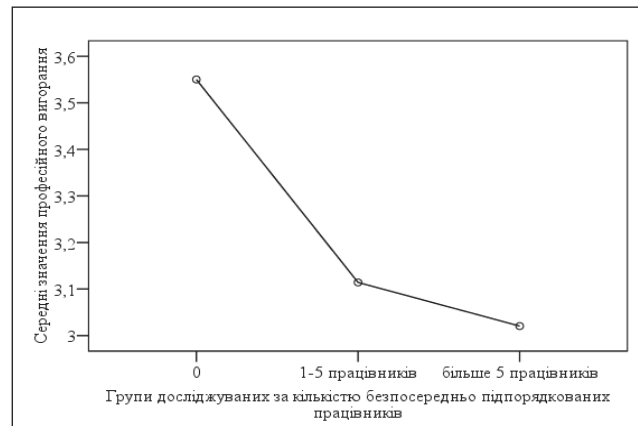
**Рис. 4. Особливості професійного вигорання податківців залежно від трудового стажу на займаній посаді та рівня управління (за результатами дисперсійного аналізу)**

Цю ситуацію можна пояснити тим, що керівники більш глибоко занурюються у виконання професійних обов'язків, у них розширюється коло посадових інструкцій, і все це приводить до емоційного та фізичного виснаження. Розібравшись із новими обов'язками та повністю оволодівши ситуацією на робочому місці, керівники виснажуються менше, і, як наслідок, знижується рівень професійного вигорання.

Для виявлення впливу кількості безпосередньо підпорядкованих працівників на особливості професійного вигорання, нами було виділено 3 групи податківців за кількістю підпорядкованих працівників: 1) 0 працівників; 2) 1-5 працівників; 3) понад 5 працівників. За результатами дисперсійного аналізу було встановлено (на рівні тенденції), що кількість безпосередньо підпорядкованих працівників, за яких працівник несе відповідальність, впливає на рівень професійного вигорання податківців (рис. 5).

Зокрема, виявлено найбільший рівень розвитку професійного вигорання в фахівців, які не мають в своєму підпорядкуванні жодного працівника. Податківці, які несуть відповідальність за 1-5 працівників, відчувають менший вплив синдрому. Міні-

мальний рівень професійного вигорання виявлено в податківців, які мають в своєму підпорядкуванні понад 5 працівників.



**Рис. 5. Особливості професійного вигорання податківців залежно від кількості безпосередньо підпорядкованих працівників (за результатами дисперсійного аналізу)**

Простежується закономірність: чим більша кількість працівників, які безпосередньо підпорядковуються податківцю, тим менше в нього рівень професійного вигорання. Причому за результатами дисперсійного аналізу встановлено, що в працівників, які не мають у своєму підпорядкуванні жодного працівника, рівень редуції особистих досягнень ( $p < 0,01$ ) значно більше, ніж у тих працівників, які мають у своєму підпорядкуванні 1-5 фахівців (рис. 6).



**Рис. 6. Редуція особистих досягнень податківців залежно від кількості безпосередньо підпорядкованих працівників (за результатами дисперсійного аналізу)**

Такий стан речей, на наш погляд, можна пояснити тим, що податківці, які не мають підпорядкованих працівників, перевантажені професійними справами та обов'яз-



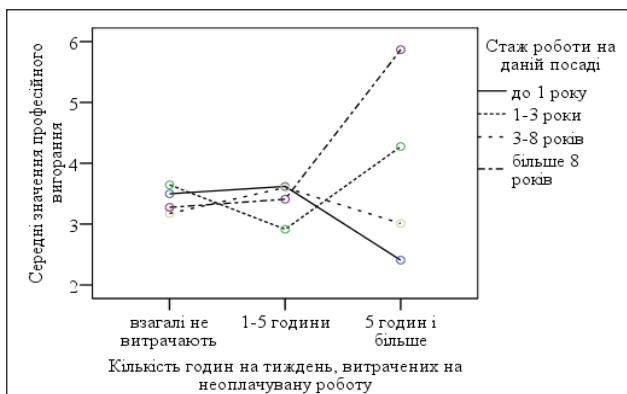


ками, вони не мають змоги передоручити іншим виконання тієї чи іншої справи і, отже, відчувають більший тиск емоційного навантаження.

Для того щоб виявити вплив часу, витраченого на неоплачувану роботу за тиждень, на особливості розвитку професійного вигорання податківців, було виділено 3 групи працівників: 1) ті, які взагалі не витрачають час на неоплачувану роботу; 2) ті, які витрачають 1-5 годин; 3) ті, які витрачають понад 5 годин.

Згідно з результатами дослідження, виявлено статистично значущі відмінності в рівнях професійного вигорання цих груп працівників: чим більше часу вони витрачають на неоплачувану роботу на тиждень, тим більше в них виражене професійне вигорання.

У дослідженні за результатами дисперсійного аналізу виявлено особливості професійного вигорання залежно від трудового стажу на займаній посаді та кількості витрачених годин на неоплачувану роботу ( $p < 0,05$ ) (рис. 7).



**Рис. 7. Особливості професійного вигорання податківців залежно від трудового стажу на займаній посаді та кількості витрачених годин на неоплачувану роботу (за результатами дисперсійного аналізу)**

Максимальний рівень професійного вигорання зафіксовано в працівників, які працювали понад 8 років і витрачають кожного тижня понад 5 годин на неоплачувану роботу.

Такий стан речей, на наш погляд, можна пояснити тим, що працівники Державної фіскальної служби України, які витрачають понад 5 годин на тиждень, виснажуються на роботі та не мають достатнього часу для відпочинку й відновлення ресурсів.

Отримані дані також можна пояснити тим, що, коли фахівець повністю зосереджений на професійній діяльності, він не має змоги отримати належну соціальну

підтримку друзів, йому бракує часу для спілкування з родиною чи для заняття улюбленою справою, що, своєю чергою, спричиняє виснаження та унеможливорює повноцінний відпочинок від професійних обов'язків.

**Висновки з дослідження.** Встановлено, що на розвиток професійного вигорання впливають організаційно-професійні чинники (напрямок діяльності, посада, рівень управління, трудовий стаж тощо). За результатами дослідження виявлено, що в працівників у порівнянні з керівниками більш високий рівень професійного вигорання; мінімальний рівень професійного вигорання виявлено у фахівців, які мають в своєму підпорядкуванні понад 5 працівників. Щодо складників професійного вигорання, то емоційне виснаження та деперсоналізація переважають у працівників, а керівники більш схильні до редукції особистих досягнень. Рівень розвитку професійного вигорання зростає зі збільшенням кількості робочих годин і виконанням професійних обов'язків понаднормово, незважаючи на рівень управління. Констатовано, що чим більше працівник проводить часу на робочому місці, тим більше в нього рівень розвитку деперсоналізації та емоційного виснаження.

Вагомим чинником професійного вигорання працівників Державної фіскальної служби України є зміст професійних обов'язків та безпосереднє спілкування з населенням; постійні стреси, високий рівень професійного перевантаження негативно впливають на працівника Державної фіскальної служби України, що призводить до досить високого рівня професійного вигорання.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. 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.
2. Карамушка Л.М. Комплекс методик для дослідження психологічних особливостей професійної діяльності та синдрому «професійного вигорання» працівників Державної податкової служби України / Л.М. Карамушка, О.І. Бондарчук, Т.В. Грубі // Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка ; за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – 2010. – Т. 1 – Ч. 26. – С. 238–273.
3. Карамушка Л.М. Психологічні чинники професійного вигорання працівників Державної фіскальної служби України : [монографія] / Л.М. Карамушка, О.І. Бондарчук, Т.В. Грубі. – К. ; Кам'янець-Подільський : Медобори-2006, 2015. – 254 с.