

СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ, ПОЛИТИЧЕСКАЯ И ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ/SOCIAL
PSYCHOLOGY, POLITICAL AND ECONOMIC PSYCHOLOGY

DOI: <https://doi.org/10.60797/IRJ.2025.162.84>

АГРЕССИВНОСТЬ И ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

Научная статья

Аветикова Е.А.¹, Тимохин В.В.^{2,*}

¹ Независимый исследователь, Москва, Российская Федерация

² Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина, Москва, Российская Федерация

* Корреспондирующий автор (bbt74[at]bk.ru)

Аннотация

В статье рассматривается сравнительный анализ агрессивности и эмоционального выгорания муниципальных служащих и работников других сфер деятельности. Данная проблема становится все более актуальной в условиях современного общества. Автор анализирует причины возникновения различных проявлений агрессивности и множества факторов эмоционального выгорания у работников сферы муниципального управления и у работников других сфер деятельности, с учетом факторов стресса, особенностей деятельности, постоянного давления и нехватки кадровых ресурсов. Также рассматривается обзор существующих теоретических подходов, рассматривающих феномен агрессивности и эмоционального выгорания. Выделяются ключевые факторы, способствующие повышению риска формирования агрессивности и эмоционального выгорания работников, в том числе и недостаток поддержки со стороны руководства и неэффективные механизмы управления.

Ключевые слова: агрессивность, эмоциональное выгорание, муниципальная сфера управления, муниципальные служащие, формирование симптома, стресс.

AGGRESSION AND EMOTIONAL BURNOUT AMONG MUNICIPAL EMPLOYEES

Research article

Avetikova Y.A.¹, Timokhin V.V.^{2,*}

¹ Independent researcher, Moscow, Russian Federation

² Kosygin Russian State University, Moscow, Russian Federation

* Corresponding author (bbt74[at]bk.ru)

Abstract

The article analyses the aggressive behaviour and emotional burnout of municipal employees and workers in other fields. This problem is becoming increasingly relevant in modern society. The author analyses the causes of various manifestations of aggression and a multitude of factors contributing to emotional burnout among municipal administration staff and employees in other fields, taking into account stress factors, specific characteristics of the work, constant pressure and a shortage of human resources. The paper also reviews existing theoretical approaches to the phenomena of aggression and emotional burnout. Key factors contributing to the increased risk of aggression and emotional burnout among employees are identified, including a lack of support from management and ineffective management mechanisms.

Keywords: aggression, emotional burnout, municipal administration, municipal employees, symptom development, stress.

Введение

Агрессивность и эмоциональное выгорание являются острой проблемой в сфере муниципального управления. Данная сфера так или иначе затрагивает практически каждого жителя страны. Психологическое состояние сотрудников сферы муниципального управления воздействует на его продуктивность, качество выполнения своих прямых обязанностей, взаимоотношений с коллегами. Муниципальные служащие зачастую сталкиваются с трудностями на работе, например, с высокой ответственностью, высокими требованиями к качеству выполнения задач со стороны вышестоящих органов власти, а также постоянное взаимодействие с гражданами [9].

К изучению агрессивного поведения существует множество различных подходов. Одним из самых распространенных является поведенческий подход к агрессии. Основоположниками этого подхода являются А. Басс и А. Бандура. Согласно подходу А. Басса, агрессия является реактивной привычкой, которая во многом зависит от темперамента, от частоты и интенсивности ситуаций, в которых индивид сам был атакован, а также от культурных и субкультурных норм [3].

Согласно теории социального научения А. Бандуры, агрессивному поведению можно научиться и научение зависит от таких факторов как: способ усвоения агрессивных действий; факторов, провоцирующих агрессивные действия; условий закрепления агрессивных действий [2].

Также в исследовании рассматривается феномен коммуникативной агрессивности. Согласно определению В.А. Сидорова, коммуникативные агрессии — это «нанесение оппоненту идейного, культурно-нравственного ущерба по всем медийным каналам — отличаются зреющей готовностью участников к переносу агрессии из символического пространства в физическое» [17, С. 300].

Эмоциональное выгорание также имеет несколько основных теоретических подходов к изучению данного феномена. Основными подходами являются подходы В.В. Бойко, К. Маслач.

Согласно подходу В.В. Бойко, эмоциональное выгорание рассматривается как психологическая защитная реакция на постоянный стресс, которая помогает снизить нагрузку и последующее истощение психики благодаря снижению эмоциональной реакции на внешние обстоятельства [5].

К. Маслач и С. Джексон также рассматривали выгорание как реакцию на длительный стресс, возникающий в профессиональной среде [14]. Была выделена категория профессий в сфере «человек-человек», работники которой наиболее подвержены данному явлению. В эту сферу включены такие профессии как учителя, юристы, политики, менеджеры [15].

Целью данного исследования являлось изучение особенностей агрессивности и эмоционального выгорания работников сферы муниципального управления.

Анализ кадровой ситуации Государственного бюджетного учреждения «Жилищник», а также Управ различных районов г. Москвы, показывает высокую текучку кадров, постоянную нехватку кадрового состава, трудности с поиском новых компетентных работников.

Исследование условий работы служащих данных организаций фиксирует наличие высокой стрессогенной и конфликтогенной среды, поскольку на постоянной основе ведется прием граждан во все рабочие дни с начала и до конца рабочего дня. Также основная часть рабочих задач поступает от вышестоящих органов власти, таких как управа, префектура, дирекция жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства, департамент жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства. За нарушение сроков исполнения поставленных задач предусмотрена система взысканий и штрафов, которые фиксируются в прокуратуре и взыскиваются не с организации, а с ответственного за выполнение задачи работника. Также за ряд нарушений организации работ предусмотрено уголовное наказание. При этом данная система штрафов не является подвижной и не учитывает высокую нагрузку на каждого из сотрудников, которая формируется из-за кадрового недостатка персонала в организации.

Также данные организации не обеспечены специальными местами для отдыха сотрудников и штатным психологом. Помимо этого, фиксируются постоянные переработки сотрудников, нарушения установленного режима труда и отдыха.

Подобные условия труда могут провоцировать формирование агрессивных тенденций у работников, а также симптомов эмоционального выгорания.

Практическая значимость работы заключается в использовании результатов исследования в муниципальной сфере управления, а именно в снижении риска формирования агрессивности и эмоционального выгорания у муниципальных служащих.

Методы и принципы исследования

Для проведения исследования были использованы следующие методики: Опросник агрессивности А. Басса А. Дарки [16]; Диагностика коммуникативной агрессивности В.В. Бойко [6]; Диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко [5].

Опрос проводился на базе нескольких отделений Государственного бюджетного учреждения «Жилищник», а также Управ различных районов г. Москвы.

В настоящем исследовании принимало участие 70 человек: 35 респондентов работники сферы муниципального управления в возрасте от 23 до 44 лет; 35 респондентов, являющихся трудоустроенными, не работающими в сфере муниципального управления в возрасте от 23 до 44 лет.

Для проверки гипотезы исследования был выбран непараметрический U-критерий Манна-Уитни, поскольку предварительно была проведена проверка данных на нормальность распределения по критерию Колмогорова-Смирнова, которая показала, что часть данных распределяется не по нормальному закону.

Основные результаты

Сравнительный анализ агрессивности и эмоционального выгорания муниципальных служащих, проведенный по критерию-U Манна-Уитни, показал, что муниципальные служащие в большей степени склонны к таким формам проявления агрессивности как раздражение ($p \leq 0,05$), косвенная агрессия ($p \leq 0,001$), коммуникативная агрессивность ($p \leq 0,05$), спонтанная агрессия ($p \leq 0,01$), неумение переключать агрессию ($p \leq 0,05$), аутоагрессия ($p \leq 0,001$), чем работники других сфер деятельности.

Также сравнительный анализ по критерию Манна-Уитни показал, что муниципальные служащие большей степени подвержены формированию таких симптомов эмоционального выгорания как «переживание обстоятельств» ($p \leq 0,05$), «эмоциональная дезориентация» ($p \leq 0,01$), «личностная отстраненность» ($p \leq 0,05$).

Обсуждение

Таким образом, можно сделать вывод, что муниципальные служащие в большей степени склонны к проявлению косвенной агрессии, к раздражительности, им свойственна манипулятивная манера поведения, включающая в себя уничижительные и угрожающие элементы, применение нецензурной лексики, склонны к проявлению спонтанной агрессии, испытывают трудность с торможением агрессии, с переключением агрессии с одушевленного предмета на неодушевленный, также свойственно переживание негативных эмоций, с возможным подавлением и деструктивным выражением.

Группа работников сферы муниципального управления превосходит группу работников других сфер деятельности по уровню напряжения, так же в большей степени склонна к частому переживанию различных трудных ситуаций, травмирующих факторов и пр., которые тяжело устранить, проявление фазы резистенции выражены сильнее, свойственна эмоциональная дезориентация, личностная отстраненность, истощение.

У таких людей высокий уровень тревожного напряжения, которое может периодически усиливаться, так как является подвижным фактором, зависящим от различных обстоятельств, повышенный стресс, тревожность, нередко агрессивные поведенческие реакции, чувство безысходности, формирование психологической защиты в виде

различных проявлений снижения эмоциональной сферы, неадекватное эмоциональное реагирование, утрата вовлеченности и восприятия своего окружения личностями. То есть, восприятие субъектов объектами.

Заключение

В рамках данной работы нами была проанализирована проблема агрессивности и эмоционального выгорания работников сферы муниципального управления, а также выявлены особенности проявления агрессивности и эмоционального работников сферы муниципального управления.

Специфика муниципального управления предполагает постоянную работу с людьми, с вышестоящим руководством и гражданами. Муниципальная служба предъявляет особые требования к личностным качествам сотрудников, определяя их как важный фактор эффективности и успешности работы. Специфика деятельности муниципальных служащих обуславливает необходимость формирования определенного психологического портрета личности, отличающегося рядом характерных черт.

Данная работа отличается высокой нагрузкой и требует от исполнителя высокой ответственности, исполнительности и готовности к активным действиям в чрезвычайной ситуации.

Полученные результаты позволяют сделать общий вывод, что выраженности агрессивности и эмоциональное выгорание у муниципальных служащих выражено значимо сильнее, чем у испытуемых, занятых в других, не отобранных специально, сферах деятельности.

В качестве профилактики подобных негативных явлений у муниципальных служащих может быть рекомендовано четкое обозначение собственных рабочих и личностных границ, ориентация на свое психологическое и эмоциональное состояние, работа строго по графику, который прописан в трудовом договоре, соблюдение режима отпусков. Также рекомендуется менять область деятельности (отдел) с определенной периодичностью для освоения новых навыков, смены деятельности и окружающей обстановки. В случае сильного напряжения, стресса, агрессии и выгорания следует обращаться к специалисту для минимизации негативных последствий от переживаемых состояний.

Дополнительно можно предположить, что работа в таких условиях труда, без попытки изменить положение в коллективе, может являться одним из проявлений аутоагрессии.

Конфликт интересов

Не указан.

Рецензия

Все статьи проходят рецензирование. Но рецензент или автор статьи предпочли не публиковать рецензию к этой статье в открытом доступе. Рецензия может быть предоставлена компетентным органам по запросу.

Conflict of Interest

None declared.

Review

All articles are peer-reviewed. But the reviewer or the author of the article chose not to publish a review of this article in the public domain. The review can be provided to the competent authorities upon request.

Список литературы / References

1. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания / Б.Г. Ананьев. — Санкт-Петербург: Питер, 2020. — 288 с.
2. Бандура А. Подростковая агрессия / А. Бандура, Р. Уолтерс. — Москва: Апрель пресс ЭКСМО, 2000. — 510 с.
3. Банщикова Т.Н. Агрессия как понятийный конструкт: объяснительные характеристики и виды. / Т.Н. Банщикова // Концепт. — 2013. — № 8. — С. 1–9.
4. Берковиц Л. Агрессия: причины, последствия и контроль / Л. Берковиц. — Санкт-Петербург: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2002. — 512 с.
5. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В.В. Бойко. — Санкт-Петербург: Питер, 2015. — 278 с.
6. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. — Москва: Филин, 1996. — 260 с.
7. Водопьянова Н.Е. Синдром психического выгорания в управленческой деятельности. / Н.Е. Водопьянова, А.Б. Серебрякова, Е.С. Старченкова // Вестник СПбГУ. — 1997. — № 13. — С. 84–90.
8. Давыдова Ю.Д. Современные представления о генетике агрессивного поведения. / Ю.Д. Давыдова, Р.Ф. Еникеева, С.С. Литвинов и др. // Вавиловский журнал генетики и селекции. — 2018. — № 6. — С. 716–725.
9. Емельяненко А.В. Особенности синдрома «эмоционального выгорания» личности специалистов различных профессий системы «человек–человек». / А.В. Емельяненко, Н.Н. Сафукова. // Интеграция образования и науки на основе научно-образовательного центра: Сборник трудов участников Всероссийской научно-практической конференции. 15-16 декабря 2005 г., г. Ульяновск: В 2 ч; — 1. — Ульяновск: УлГУ, 2005. — С. 106–110.
10. Ениколопов С.Н. Враждебность в клинической и криминальной психологии. / С.Н. Ениколопов // Национальный психологический журнал. — 2007. — № 1 (2). — С. 33–39.
11. Ковш Е.М. Обзор современных исследований психогенетических факторов агрессивного поведения. / Е.М. Ковш, Е.В. Воробьева, П.Н. Ермаков // Российский психологический журнал. — 2014. — № 4. — С. 91–103.
12. Лейтер М.П. Влияние межличностной среды на выгорание и организационные обязательства. / М.П. Лейтер, К. Маслач // Журнал организационного поведения. — 2016. — № 9. — С. 297–308.
13. Лоренц К. Агрессия (так называемое «зло») / К. Лоренц. — Москва: Прогресс, 1994. — 272 с.
14. Макаров А.Н. Исследование профессионально важных качеств личности муниципальных служащих. / А.Н. Макаров, Д.В. Елбаева, О.Х. Аршолова // Управление экономическими системами. — 2017. — № 5. — С. 1–16.
15. Орёл В.Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии / В.Е. Орёл // Проблемы общей и организационной психологии. — Ярославль, 1999. — С. 76–97.

16. Шмелёв А.Г. Практикум по психодиагностике. Психодиагностика мотивации и саморегуляции / А.Г. Шмелёв. — Москва: МГУ, 1990. — 276 с.
17. Сидоров В.А. Коммуникативные агрессии XXI века: определение и анализ предпосылок. / В.А. Сидоров // Вестник Санкт-Петербургского университета. Язык и литература. — 2018. — № 15. — С. 300–311.
18. Фурманов И.А. Проблема агрессии на рабочем месте. / И.А. Фурманов // Кадровая служба. — 2006. — № 3. — С. 112–116.

Список литературы на английском языке / References in English

1. Anan'ev B.G. Chelovek kak predmet poznaniya [Man as an object of knowledge] / B.G. Anan'ev. — Saint Petersburg: Piter, 2020. — 288 p. [in Russian]
2. Bandura A. Podrostkovaya agressiya [Teenage aggression] / A. Bandura, R. Uolters. — Moscow: Aprel' press E'KSMO, 2000. — 510 p. [in Russian]
3. Banshnikova T.N. Agressiya kak ponyatiiny'i konstrukt: ob'yasnitel'ny'e xarakteristiki i vidy' [Aggression as a conceptual construct: explanatory characteristics and types]. / T.N. Banshnikova // Concept. — 2013. — № 8. — P. 1–9. [in Russian]
4. Berkovicz L. Agressiya: prichiny, posledstviya i kontrol' [Aggression: Causes, Consequences, and Control] / L. Berkovicz. — Saint Petersburg: Praim-EVROZNAK, 2002. — 512 p. [in Russian]
5. Bojko V.V. Sindrom «e'mocional'nogo vy'goraniya» v professional'nom obshhenii [Burnout syndrome in professional communication] / V.V. Bojko. — Saint Petersburg: Piter, 2015. — 278 p. [in Russian]
6. Bojko V.V. E'nergiya e'mocii v obshhenii: vzglyad na sebya i na drugix [The Energy of Emotions in Communication: A Look at Yourself and Others] / V.V. Bojko. — Moscow: Filin", 1996. — 260 p. [in Russian]
7. Vodop'yanova N.E. Sindrom psixicheskogo vy'goraniya v upravlencheskoj deyatel'nosti [Burnout syndrome in management activities]. / N.E. Vodop'yanova, A.B. Serebryakova, E.S. Starchenkova // Bulletin of St. Petersburg State University. — 1997. — № 13. — P. 84–90. [in Russian]
8. Davy'dova Yu.D. Sovremennye predstavleniya o genetike agressivnogo povedeniya [Modern concepts of the genetics of aggressive behavior]. / Yu.D. Davy'dova, R.F. Enikeeva, S.S. Litvinov et al. // Vavilov Journal of Genetics and Breeding. — 2018. — № 6. — P. 716–725. [in Russian]
9. Emel'yanenkova A.V. Osobennosti sindroma «e'mocional'nogo vy'goraniya» lichnosti specialistov razlichny'x professii sistem' «chelovek–chelovek» [Features of the "emotional burnout" syndrome of the personality of specialists of various professions of the "person-to-person" system]. / A.V. Emel'yanenkova, N.N. Safukova. // Integration of Education and Science Based on a Scientific and Educational Center: Collection of Proceedings of Participants of the All-Russian Scientific and Practical Conference. December 15-16, 2005, Ulyanovsk: In 2 Parts; — 1. — Ulyanovsk: UIGU, 2005. — P. 106–110. [in Russian]
10. Enikolopov S.N. Vrazhdebnost' v klinicheskoi i kriminal'noi psixologii [Hostility in clinical and criminal psychology]. / S.N. Enikolopov // National Journal of Psychology. — 2007. — № 1 (2). — P. 33–39. [in Russian]
11. Kovsh E.M. Obzor sovremenny'x issledovaniy psixogeneticheskix faktorov agressivnogo povedeniya [A review of modern research on psychogenetic factors of aggressive behavior]. / E.M. Kovsh, E.V. Vorob'yova, P.N. Ermakov // Russian Psychological Journal. — 2014. — № 4. — P. 91–103. [in Russian]
12. Lejter M.P. Vliyaniye mezhlichnostnoj sredy na vy'goraniye i organizatsionny'e obyazatel'stva [The influence of interpersonal environment on burnout and organizational commitment]. / M.P. Lejter, K. Maslach // Journal of Organizational Behavior. — 2016. — № 9. — P. 297–308. [in Russian]
13. Lorencz K. Agressiya (tak nazy'vaemoe «zlo») [Aggression (the so-called "evil")] / K. Lorencz. — Moscow: Progress, 1994. — 272 p. [in Russian]
14. Makarov A.N. Issledovanie professional'no vazhny'x kachestv lichnosti municipal'ny'x sluzhashchix [A study of professionally important personality traits of municipal employees]. / A.N. Makarov, D.V. Elbaeva, O.X. Arsholoeva // Management of economic systems. — 2017. — № 5. — P. 1–16. [in Russian]
15. Oryol V.E. Issledovanie fenomena psikhicheskogo vigoraniya v otechestvennoi i zarubezhnoi psikhologii [Research on the phenomenon of mental burnout in Russian and foreign psychology] / V.E. Oryol // Problems of General and Organizational Psychology. — Yaroslavl, 1999. — P. 76–97. [in Russian]
16. Shmelyov A.G. Praktikum po psixodiagnostike. Psixodiagnostika motivatsii i samoregulyatsii [A Workshop on Psychodiagnostics. Psychodiagnostics of Motivation and Self-Regulation] / A.G. Shmelyov. — Moscow: MGU, 1990. — 276 p. [in Russian]
17. Sidorov V.A. Kommunikativny'e agressii XXI veka: opredeleniye i analiz predposy'lok [Communicative aggressions of the 21st century: definition and analysis of prerequisites]. / V.A. Sidorov // Bulletin of St. Petersburg University. Language and Literature. — 2018. — № 15. — P. 300–311. [in Russian]
18. Furmanov I.A. Problema agressii na rabochem meste [The problem of aggression in the workplace]. / I.A. Furmanov // Personnel department. — 2006. — № 3. — P. 112–116. [in Russian]