

Котлова Л.О. До проблеми емоційного вигорання співробітників правоохоронних органів / Л.О.Котлова, Н.В. Рожкова // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія Психологічні науки: зб.наукових праць. Випуск 2. Том 2. [редкол.: О.Є.Блинова, Т.О.Дмитренко, І.Д. Бех та ін..] – Херсон: Вид-во «Гельветика», 2014. – С.42 – 46.

42

УДК 316.48

ДО ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ ВНУТРІШНІХ СПРАВ

Котлова Л.О., кандидат психологічних наук, доцент кафедри соціальної та практичної психології ЖДУ імені Івана Франка,
Рожкова Н.В., студентка 5-го курсу соціально-психологічного факультету ЖДУ імені Івана Франка

Діяльність працівників органів внутрішніх справ (ОВС) здійснюється під впливом особливих психологічних, соціальних і правових умов. У зв'язку із цим стаття присвячена актуальній темі сьогодення, а саме проблемі емоційного вигорання працівників органів внутрішніх справ. Автором розглядаються різні підходи щодо тлумачення поняття «емоційне вигорання» та щодо причин та чинників, які детермінують розвиток даного синдрому у працівників ОВС.

Ключові слова: вигорання, емоційне вигорання, напруження, синдром, особистісні деформації, працівник правоохоронних органів.

Деятельность работников органов внутренних дел (ОВД) осуществляется под влиянием особых психологических, социальных и правовых условий. В связи с этим статья посвящена актуальной теме сегодняшнего, а именно проблеме эмоционального выгорания работников органов внутренних дел. Автором рассматриваются различные подходы к толкованию понятия «эмоциональное выгорание» и о причинах и факторов, детерминирующих развитие данного синдрома у работников ОВД.

Ключевые слова: выгорание, эмоциональное выгорание, напряжения, синдром, личностные деформации, работник правоохранительных органов.

Kotlova L.O., Rozhkova N.V. PROBLEM EMOTIONAL BURNOUT POLICE OFFICERS

Activities by the police (ATS) is under the influence of special psychological, social and legal conditions. In connection with this article is devoted to the topic of today, namely the problem of emotional burnout police officers. The author discusses the various approaches to the interpretation of the term "emotional burnout" and on the causes and factors that determine the development of the syndrome in police officers.

Keywords: burnout, emotional burnout, stress syndrome, personal strain, a law enforcement officer.

Актуальність дослідження. Діяльність працівників органі внутрішніх справ (ОВС) здійснюється під впливом особливих психологічних, соціальних і правових умов. Напруженість, екстремальність, небезпека, підвищена відповідальність за вчинені дії – усі ці фактори можуть спричинити виникнення у працівників станів емоційного напруження, фізичного та психічного виснаження, професійних стресів тощо. Такий сильний негативний вплив особливостей професійної діяльності на особистість працівника може призвести до виникнення явища емоційного вигорання, в результаті якого поступово відбувається розчарування у професії, втрачається професійна мотивація, виникають невротичні реакції, психічні функціональні розлади та різного роду соматичні захворювання. Саме тому виникла потреба детальнішого вивчення проблеми емоційного вигорання у працівників правоохоронних органів.

Проблему емоційного вигорання досліджували як зарубіжні, так і вітчизняні вчені і по-різному трактували зміст цього поняття. Так, Х. Дж. Фрейденберг увів термін «емоційне вигорання» для характеристики психологічного стану здорових людей, що перебувають в інтенсивному й

тісному спілкуванні із клієнтами, пацієнтами в емоційно насиченій атмосфері при наданні професійної допомоги [8].

Досить слухним є підхід однофакторної моделі емоційного вигорання А. Пінеса та Е. Аронсона, які розглядають його як стан фізичного, емоційного та когнітивного виснаження, що відбувається в результаті тривалого перебування в емоційно складних ситуаціях [9].

С. Джексон та Х. Маслач виділили трифакторну модель емоційного вигорання, що включає в себе емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень [4].

Б. Пельман та Е. Хартман емоційне вигорання розглядали як динамічний процес (динамічна модель емоційного вигорання), що розвивається у часі та характеризується наростаючим ступенем виразності його проявів [10].

43

Є. Ільїн розглядає емоційне вигорання як складний багатовимірний конструкт, що виникає в результаті негативних психічних переживань, виснаження, від тривалого впливу напруги у представників професій, діяльність яких пов'язана з міжособистісним спілкуванням та супроводжується емоційною насиченістю і когнітивною складністю [3].

В. Бойко визначає емоційне вигорання як вироблений організмом механізм психологічного захисту, що проявляється у формі часткового або повного виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи [2].

Мета статті: проаналізувати чинники, які детермінують виникнення емоційного вигорання у працівників правоохоронних органів

Результати теоретичного дослідження. Після того як феномен емоційного вигорання став загальновизнаним, закономірно виникло запитання щодо факторів, що сприяють розвитку або, навпаки, що гальмують його. Традиційно вони групувалися у два великих блоки, особливості професійної діяльності й індивідуальні характеристики самих професіоналів. Частіше ці фактори називають зовнішній і внутрішній або особистісний і організаційний.

Деякі автори виділяли й третю групу факторів, розглядаючи змістовні аспекти діяльності як самостійні. Так, Т. Форманюк виділяє особистісні, рольові й організаційні фактори відповідно: індивідуальні, соціальні й «характер роботи й оточення робітника») [6].

Розглянемо як приклад класифікацію В.В.Бойко, що виділяє ряд зовнішніх і внутрішніх факторів передумов, що провокують емоційне вигоряння.

Група **організаційних (зовнішніх)** факторів, включає умови матеріального середовища, зміст роботи й соціально-психологічні умови діяльності, є найбільш представницькою в області досліджень вигоряння. Не випадково в деяких роботах підкреслюється домінуюча роль цих факторів у виникненні вигоряння. Розглянемо їх:

- хронічна напружена психоемоційна діяльність: така діяльність пов'язана з інтенсивним спілкуванням, точніше, із цілеспрямованим сприйняттям партнерів і впливом на них. Професіоналові, що працює з людьми, доводиться постійно підкріплювати емоціями різні аспекти спілкування: активно ставити й вирішувати проблеми, уважно сприймати, посилено запам'ятовувати й швидко аналізувати візуальну, звукову й письмову інформацію, швидко зважувати альтернативи й приймати рішення;

- дестабілізуюча організація діяльності: основні її ознаки загальновідомі організація й планування праці, недолік устаткування, погано структурована й розпливчаста інформація, наявність у ній «бюрократичного шуму», дрібних подробиць, протиріч, завищені норми контингенту, з яким зв'язана професійна діяльність. При цьому дестабілізуюча обстановка викликає багаторазовий негативний ефект: вона позначається на самому професіоналі, на суб'єкті спілкування - клієнті, споживачі, пацієнті тощо, а потім на взаєминах обох сторін;

- підвищена відповідальність виконуються функціями, що і операції: представники масових професій звичайно працюють у режимі зовнішнього й внутрішнього контролю. Насамперед, це стосується медиків, педагогів,

вихователів тощо. Процесуальний зміст їхньої діяльності полягає в тім, що постійно треба входити й перебувати в стані суб'єкта, з яким здійснюється спільна діяльність. Постійно доводиться приймати на себе енергетичні розряди партнерів. На всіх, хто працює з людьми й чесно ставиться до своїх обов'язків, лежить моральна і юридична відповідальність за благополуччя довірених ділових партнерів - пацієнтів, клієнтів тощо. Плата висока - нервова перенапруга. Неблагополучна психологічна атмосфера професійної діяльності: визначається двома основними обставинами - конфліктністю по вертикалі, у системі «керівник - підлеглий», і по горизонталі, у системі «колега - колега». Нервозна обстановка спонукує одних розтрачувати емоції, а інших - шукати способи економії психічних ресурсів. Рано або пізно обачна людина з міцними нервами буде відмінюватися до тактики емоційного вигоряння: триматися від усього й всіх подалі, не приймати все близько до серця, берегти нерви;

- психологічно важкий контингент, з яким має справа професіонал у сфері спілкування. У процесі професійної діяльності майже щодня попадається клієнт або пацієнт, що псує вам нерви. Мимоволі фахівець починає попереджати подібні випадки й прибігати до економії емоційних ресурсів, переконуючи себе за допомогою формули: «не слід звертати увагу...». Залежно від статистики своїх спостережень, він додає, кого саме треба емоційно ігнорувати: невихованих, розпущених, нерозумних, примхливих або аморальних. Механізм психологічного захисту знайдений, але емоційна відстороненість може бути використана недоречно, і тоді професіонал не включається в потреби й вимоги цілком нормального партнера по діловому спілкуванню. На цьому ґрунті виникають непорозуміння й конфлікт [1].

До **внутрішніх факторів**, що спричиняють емоційному вигоряння, у своїй статті В. Бойко відносить наступні фактори:

- схильність до емоційної ригідності: природно, емоційне вигоряння як засіб психологічного захисту виникає швидше в тих, хто менш реактивний і

сприйнятливий, більш емоційно стриманий. Наприклад, формування симптомів «вигорання» буде проходити повільніше в людей імпульсивних, що володіють рухливими нервовими процесами. Підвищена вразливість і чутливість можуть повністю блокувати розглянутий механізм психологічного захисту й не дозволяє йому розвиватися. Життя багаторазово підтверджує сказане. Нерідко трапляється так, що проробивши «у людях» до пенсії, людина, проте, не втратила чуйність, емоційну зацікавленість, здатність до співучасті й співпереживання;

- інтенсивна інтеріоризація (сприйняття й переживання) обставин професійної діяльності: дане психологічне явище виникає в людей з підвищеною відповідальністю за доручену справу, що виконується. Часто зустрічаються випадки, коли по молодості, недосвідченості й, може бути, наївності, фахівець, що працює з людьми, сприймає все занадто емоційно, віддається справі без залишку. Кожний стресогенний випадок із практики залишає глибокий слід у душі. Доля, здоров'я, благополуччя суб'єкта діяльності викликає інтенсивну співучасть і співпереживанні, болісні роздуми в безсоння.

- слабка мотивація емоційної віддачі в професійній діяльності: тут є два аспекти. По-перше, професіонал у сфері спілкування не вважає для себе необхідним або чомусь не зацікавленим проявляти співучасть і співпереживання суб'єктові своєї діяльності. Відповідний настрій стимулює не тільки емоційне вигорання, але і його крайні форми - байдужність, щиросердечну черствість. По-друге, людина не звикла, не вміє заохочувати себе за співпереживання й співучасть, що проявляються стосовно суб'єктів професійної діяльності. Систему самооцінки він підтримує іншими засобами: матеріальними або позиційними досягненнями. Альтруїстична емоційна віддача для такої людини нічого не виходить, і він не має потреби в ній, не випробовує від її задоволення. Природно, «вигорати» йому просто й легко. Інша справа особистість із альтруїстичними цінностями. Для неї важливо допомагати й співчувати іншим. Втрату емоційності в спілкуванні вона переживає як показник моральних втрат, як втрату людяності.

- моральні дефекти й дезорієнтація особистості: можливо, професіонал мав моральну ваду ще до того, як став працювати з людьми, або придбав у процесі діяльності. Моральний дефект обумовлений нездатністю включати у взаємодію з діловими партнерами такі моральні категорії, як совість, чеснота, добropорядність, чесність, повага прав і достоїнств іншої особистості. Моральна дезорієнтація викликається іншими причинами - невмінням відрізнити добре від поганого, благо від шкоди. Однак як у випадку морального дефекту, так і при наявності моральної дезорієнтації, формування емоційного вигорання полегшується. Збільшується ймовірність байдужності до суб'єкта діяльності й апатії до виконання обов'язків [2].

У своїх працях, Т. Решетова виділяє такі чинники, які впливають на формування вигорання: неемоційність або невміння спілкуватися; алекситемія у всіх проявах (неможливість висловити словами свої відчуття), завжди пов'язане із тривогою; трудоголізм, коли відбувається камуфлювання якої - не будь проблеми роботою (трудоголік найчастіше прикриває темпом свою професійну неспроможність); люди без ресурсів (соціальні зв'язки, родинні зв'язки, любов, професійна заможність, економічна стабільність, мета, здоров'я тощо) [6].

Професія працівників органів внутрішніх справ входить до числа найбільш небезпечних, тому що особи рядового і начальницького складу виконують свої службові обов'язки в умовах підвищеного ризику та небезпеки.

В цілому, по відношенню до системи органів внутрішніх справ негативні фактори професії можна розташувати наступним чином: 1) ненормований робочий день, неможливість планувати вільний час; 2) низький імідж служби серед оточуючих; 3) значне перепрацювання в часі; 4) не диференційованість оплати за різні види праці; 5) нестійкість посадового положення; 6) великі навантаження під час праці; 7) характер самої роботи; 8) ризик та небезпека самої роботи; 9) необхідність прийняття самостійних рішень по всім питанням [5].

Основними чинниками негативного впливу трудового процесу на особу працівника ОВС є когнітивні, поведінкові, афективно-мотиваційні та інші стереотипи. Повноцінна професійна діяльність виражається в тому, що працівник ОВС як суб'єкт праці покликаний самостійно і творчо підходити до визначення і рішення професійних задач; досягати результатів, відповідних стандартам; уміти аналізувати і регулювати технологічні процеси тощо.

На розвиток синдрому «згорання» впливає і організаційний чинник. Його вплив пов'язаний з тим, що робота може бути

45

складною за змістом, але недостатньо організованою, не оціненою належним чином, а характер керівництва може не відповідати змісту роботи тощо. Розповсюдженню синдрому також сприяє безліч функцій, що пред'являються працівнику.

Істотну роль в емоційному вигоранні грає рольовий чинник. Вченими були проведені дослідження присвячені вивченню взаємозв'язку між ролевою конфліктністю, ролевою невизначеністю і «згоранням». Вони виявили, що це особливо виявляється в тих професійних ситуаціях, в яких загальні дії слабо узгоджені, немає інтеграції зусиль, присутня конкуренція, тоді як результат праці залежить від злагодженості і з координованості дій. Аналіз рівнів «згорання», проведений в двох різних групах, показав, що розподіл відповідальності і колегіальність в роботі обмежує розвиток синдрому «згорання», не дивлячись на те, що робоче навантаження може бути істотно вище за звичайну. Таким чином, появі синдрому «згорання» сприяє наявність ролевого конфлікту в діяльності працівника ОВС [5].

Наступним несприятливим чинником пов'язаним з ризиком виникнення емоційного вигорання в праці працівника ОВС є професійні кризи, що неодноразово виявляються протягом всієї професійної діяльності, у тому числі і у високопрофесійних фахівців. Вони можуть виникати, наприклад, на початковому етапі професійної діяльності, при переході до суміжної

спеціальності усередині професії, при необхідності перекваліфікації тощо. При кризі спостерігається зниження професійної самооцінки, може виявлятися відчуття вичерпаності своїх можливостей страх йти навіть на виправданий ризик, посилення захисних мотивів, зниження інтересу чи до подальшого зростання, навпаки, прагнення зайняти місце, не відповідне рівню своєї компетенції. Ризик виникнення емоційного вигорання особи фахівця в органах внутрішніх справ збільшується в таких випадках:

- 1) монотонність роботи, особливо якщо її сенс здається сумнівним;
- 2) вкладання в роботу великих особових ресурсів при недостатності визнання і позитивної оцінки;
- 3) строга регламентація часу роботи, особливо при нереальних термінах її виконання;
- 4) робота з «немотивованими» особами, що постійно чинять опір зусиллям працівника при розгляді справи, і незначні, важко відчутні результати такої роботи;
- 5) напруженість і конфлікти в професійному середовищі, недостатня підтримка з боку колег і їх зайва критика;
- 6) брак умов для самовираження особистості на роботі, коли не заохочуються, а пригнічуються експериментування і інновації;
- 7) робота без можливості подальшого навчання і професійного вдосконалення;
- 8) не вирішенні особисті конфлікти працівника.

У деяких роботах наголошується, що узагальненим показником відношення до праці може служити задоволеність професією, яка заснована на свідомості правильності вибору професії, відповідності своїх здібностей вимогам професії, результативності своєї праці [7].

Якщо людині не вдається подолати кризовий стан, синдром «вигорання» можуть виникнути особистісні деформації, що характеризуються згасанням позитивних установок, посиленням негативного відношення до себе або до інших.

Деформація особистості - це зміни, що порушують цілісність особи, що знижують її адаптивність і професійно-ефективне функціонування. Деформація є результатом «вигорання», коли захисні механізми слабшають на стільки, що

працівник ОВС не може протистояти згубним чинникам і починається процес руйнування.

Мають значення і виробничі чинники через, які емоційне вигорання розвивається раніше, якщо працівник: а) оцінює свою роботу як незначущу; б) не задоволений професійним зростанням; в) відчуває нестачу самостійності вважає, що його надмірно контролюють; г) повністю поглинений своєю роботою (трудоголік); л) випробовує ролеву невизначеність унаслідок нечітких до нього вимог; е) випробовує перевантаження або, навпаки, недовантаження (останнє породжує відчуття своєї непотрібності) [6].

Висновки та перспективи подальшого дослідження. Істотно на розвиток особистості фахівця впливають простір соціальних відносин в суспільстві, становлення нового типа взаємодій фахівця ОВС та людей, морально-правовий статус працівника в суспільстві та інші чинники.

Сприйняття особою працівника ОВС соціального світу і окремої людини багато в чому визначатиметься не тільки особистим розвитком, але і в більшій мірі об'єктивними обставинами. Освоєння професії неминує супроводжується змінами в структурі її особистості, коли, з одного боку, відбувається посилення і інтенсивний розвиток якостей, які сприяють успішному здійсненню діяльності, а, з іншою, зміна, придушення або навіть руйнування структур, що не беруть участь в цьому процесі. Якщо ці професійні зміни розцінюються як негативні, тобто порушуючи цілісність особи, що знижують її адаптивність і стійкість, то їх слід розглядати як професійні деформації.

46

Список використаної літератури

1. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. – М.: Наука, 1996. – 154 с.
2. Бойко В. В. Синдром “эмоционального выгорания” в профессиональном общении / В. В. Бойко. – СПб. : Сударыня, 1999. – 434 с.
3. Ильин Е.П. Эмоции и чувства / Е.П. Ильин. – ПИТЕР, 2002. – 221 с.

4. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются / К. Маслач. – М.,1995. – 396 с.
5. Медведєв В.С. Проблеми професійної деформації співробітників органів внутрішніх справ (теоретичні та прикладні аспекти): Монографія. – Київ: Національна академія внутрішніх справ України, 1996. – 192 с.
6. Орел В. Е. Феномен “выгорания” как проявление воздействия профессиональной деятельности на личность / В. Орел, А. Рукавишников // Психология субъекта профессиональной деятельности: Сборник научных трудов. – Ярославль: Сфера, 2001. – С. 78-85.
7. Чернис К. Профессиональное выгорание: беспокойство за работников разных сфер / К. Чернис. – СПб.: Питер. – 2003. – 791с.
8. Freudenberger H.J. Staff Burnout / J. Freudenberger // Journal of Social Issues. – 1974. – Vol. 30. – P.159-165.
9. Pines A. Career Burnout: causes and cures / A. Pines., E. Aronson. – New York: Free Press, 1988. – 68 p.
10. Perlman B. Burnout: Summary and Future and Research / B. Perlman, E. Hartman // Human relations. – 1982. – V 35 (4). – P.16-20.