

Шиліна А. А., кандидат психологічних наук, старший викладач кафедри загальної та прикладної психології і педагогіки, навчально наукового інституту права, економіки та соціології Харківського національного університету внутрішніх справ (м. Харків)

СТРУКТУРА СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ ВНУТРІШНІХ СПРАВ

Розглянуто основні напрями в дослідженні проблеми емоційного вигорання, описано вплив даного фактору на професійну діяльність. Проаналізовано основні фази і симптоми емоційного вигорання у працівників ОВС, зокрема, працівників підрозділів ДАІ та дільничних інспекторів.

Рассмотрены основные направления в исследовании проблемы эмоционального выгорания, описано влияние данного фактора на профессиональную деятельность. Проанализированы основные фазы и симптомы эмоционального выгорания у сотрудников ОВД, в частности, сотрудников подразделений ГАИ и участковых инспекторов.

The main directions in research a problem of emotional burnout are considered, the influence of this factor on professional activities is described. The basic phase and the symptoms of emotional burnout among staff of internal affairs, in particular, in areas such as traffic police and wardens are analysed.

На сучасному етапі розвитку Українського суспільства істотною характеристикою якого є удосконалення та розвиток системи внутрішніх справ, його наближення до європейських стандартів. Правоохоронна допомога населенню в умовах нових економічних відносин досить сильно залежить від людей які надають відповідну поміч. Значущим моментом успішної діяльності працівників органів внутрішніх справ є ефективність їх роботи, яка неабиякою мірою визначається багатьма чинниками, – зокрема з можливістю протистояти емоційному вигоранню, яке безпосередньо пов'язане з професійною діяльністю працівників органів внутрішніх справ. Службова діяльність особового складу ОВС пов'язана з підвищеною відповідальністю, високими психічними і фізичними перевантаженнями, діями в екстремальних умовах, що часто приводить до формування синдрому емоційного вигорання особи.

Професійна діяльність органів внутрішніх справ припускає емоційну насиченість, психофізичну напругу і чинники, що викликають стрес. Стрес, пов'язаний з роботою, - це можлива реакція організму, коли до представників даної професії пред'являються вимоги не відповідні рівню їх знань і навичок. Особистість людини – достатньо цілісна і стійка структура, і їй властиво шукати шляхи захисту від професійного стресу. Одним із засобів такого

психологічного захисту є синдром професійного вигорання.

Основні напрями досліджень з даної проблеми достатньо багатогранні [1]. Перші роботи присвячені переважно спробам дати визначення цьому явищу, виділити його симптоми, причини, а також вказати на круг професій, представники яких найбільш схильні до «психічного вигорання». Далі наукові дослідження велися у напрямі створення моделей вивчення «психічного вигорання», розробки методів психологічної діагностики даного стану. В рамках цього напрямку були виділені основні компоненти і чинники «психічного вигорання», їх взаємозв'язки [4, С. 54-55]. Трохи пізніше феномен «психічного вигорання» почали розглядати в аспекті виробничого стресу, як його слідство, що виникає під впливом різного роду так званих «виробничих стрес-факторів» [2, С. 198]. Більшість зарубіжних і вітчизняних досліджень сучасного етапу присвячена пошуку особових і професійних чинників «психічного вигорання», профілактиці цього стану, розробці наукових підходів до надання психологічної допомоги «вигорілим» [3, С. 90-101].

У дослідженні взяли участь працівники ДАІ і дільничні інспектори в кількості 68 чоловік. Першу групу випробовуваних склали 38 працівників ДАІ, в другу групу випробовуваних увійшли 30 дільничних інспекторів, стаж роботи працівників ОВС що

Питання психології

брали участь в дослідженні від 5 років і більше. Вік досліджуваних від 23 до 48.

Емоційне вигорання – це вироблений особою механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибрані психотравмуючі дії [2].

Для дослідження синдрому емоційного вигорання у працівників органів внутрішніх

справ використовувалася методика діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойко [5].

У таблиці 1 представлені результати дослідження вираженості фаз і окремих симптомів вигорання у працівників ДАІ та дільничних інспекторів.

Таблиця 1.

Вираженість фаз і симптомів емоційного вигорання у працівників ОВС

Показники вигорання	Працівники ДАІ	Дільничні інспектори
Переживання психотравмуючих обставин	17,80	23,86
Незадоволеність собою	6,20	5,32
«Загнаність в клітку»	4,20	5,10
Тривога і депресія	11,40	10,60
Неадекватне виборче емоційне реагування	19,15	22,41
Емоційно-етична дезорієнтація	12,20	12,10
Розширення сфери економії емоцій	10,35	9,18
Редукція професійних обов'язків	14,35	18,11
Емоційний дефіцит	14,30	16,45
Емоційна відстороненість	12,80	11,70
Особова відстороненість (деперсоналізація)	13,90	14,12
Психосоматичні і психовегетативні порушення	12,10	11,10
Фаза «напруги»	39,60	44,88
Фаза «резистенції»	56,05	61,80
Фаза «виснаження»	53,10	53,37
Підсумковий показник вигорання	147,35	160,05

Як видно з таблиці 1 перша фаза «напруги» у групах випробовуваних представлена всіма симптомами. Перший симптом «переживання психотравмуючих обставин» найбільш виражений у дільничних інспекторів (23,86) і у працівників ДАІ (17,80). У працівників ДАІ це симптом, який вже склався, а в групі дільничних інспекторів він є не тільки домінуючим в даній фазі, але і в усьому синдромі емоційного вигорання. При взаємодії з партнерами це може виявлятися у великій напрузі, конфліктах або розбіжностях з колегами, може віднімати багато сил і емоцій.

На роботі ці працівники часто випробовують фізичні або психологічні перевантаження, а робочий день проходить важко і неспокійно.

На другому місці за ступенем вираженості знаходиться симптом «тривога і депресія» у випробовуваних першої групи це 11,4, а в другій групі – 10,60 балів, за рівнем формування він відноситься до того симптому що складається. Найменш вираженими в обох групах досліджуваних є симптоми «незадоволеність собою» (6,20 – у працівників

ДАІ), (5,32 – дільничних інспекторів), та «загнаність в клітку» (4,20, 5,10 – відповідно), дані симптоми є тими, що не склалися в групах працівників ОВС.

Фаза «резистенція» також представлена усіма симптомами. Найбільш виражений в групі дільничних інспекторів (22,41) і в групі працівників ДАІ (19,15) симптом «неадекватне виборче емоційне реагування». Даний симптом виражається у впливі настрою на поведінку випробовуваних, в неадекватному їх відношенні з колегами, в небажанні бачити і чути своїх постійних партнерів. Симптоми «емоційно-етична дезорієнтація», «розширення сфери економії емоцій» у міліціонерів обох груп виражені практично однаково від 9,18 балів до 12,20 і відносяться до тих, що складаються. Симптом «редукція професійних обов'язків» більш виражений в групі дільничних інспекторів (18,11), ніж у працівників ОВС. Даний симптом може виражатися в меншому приділенні часу і уваги своїм колегам партнерам, при цьому у такий спосіб щоб це було не дуже помітно.

Фаза «виснаження» як і в перших двох

випадках представлена всіма симптомами. Найбільш виражені в групі дільничих інспекторів симптоми «емоційний дефіцит» (16,45) – як симптом, що склався, і «особистісна відстороненість» (14,12), так само і у працівників ДАІ дані симптоми є найбільш представленими (14,30) і (13,90). За ступенем сформованості ці симптоми відносяться до тих, що складаються. Наявність даних симптомів виявляється у випробовуваних в неможливості давати емоційні реакції, чуйності та почуттєва своїм партнерам. Стани, прохання, потреби колег до групи цих лікарів можуть їх майже не зворушувати, практично все що відбувається на роботі їх не хвилює. Робота з різними кримінальними особами найчастіше на працівників ОВС погано впливає як на професіоналів, робить їх злими, нервовими, притупляє емоції. Міліціонери втомлюються від проблем, з якими доводиться мати справу на роботі. Менш вираженими, але все ж таки відносяться до тих симптомів, що складаються, у випробуваних обох груп такий симптом як «емоційна відстороненість» (12,80 і 11,70, відповідно у працівників ДАІ та дільничих інспекторів) і «психосоматичні і психовегетативні порушення» (12,10 і 11,10 балів). Дані симптоми можуть виявлятися в тому, що робота притупляє емоції у працівників ОВС, все що там відбувається не викликає інтерес і живі відчуття. Буває що випробовувани погано засипають із-за переживань, пов'язаних з роботою, погіршується фізичне або психічне самопочуття. Нерідко для відновлення сил доводиться вживати які-небудь хімічні речовини, такі як ліки, алкоголь.

Аналіз загальних показників за фазами показав, що домінуючою фазою в групі дільничих інспекторів є «резистенція» - 61,80 балів – і вона являється фазою, що сформувалася в даній групі. Дана фаза виражається в редукуванні особистих досягнень, в тенденції до негативного оцінювання себе, редукації значущості власних досягнень і успіхів, в обмеженні своїх можливостей. Так само це відбивається на неадекватно-вибірчому емоційному реагуванні, емоційно-етичній дезорієнтації, розширенні сфери економії емоцій. У

випробовуваних працівників ДАІ так само, як і у дільничих інспекторів дана фаза являється домінуючою (56,05), але у них вона знаходиться у стадії формування. На другому місці за вираженістю так само в обоих групах і майже з однаковими показниками перебуває фаза «виснаження», відповідно 53,37 – у інспекторів і 53,10 балів – у працівників ДАІ. Дана фаза розглядається як основна складова «професійного вигоряння» і виявляється в переживаннях пониженого емоційного тону, втраті інтересу до того, що оточує, байдужості або емоційному перенасиченні, в прояві агресивних реакцій, спалахах гніву, психосоматичних і психовегетативних порушеннях, емоційному дефіциті. На останньому місці за ступенем вираженості знаходиться фаза «напруга», в групі дільничих інспекторів це 44,88 балів, а у працівників ДАІ 39,60. Дана фаза теж знаходиться у стадії формування. У одних випадках це може виявлятися в підвищенні залежності від інших, в інших випадках – це може бути підвищення негативізму, цинічності установок і відчуттів по відношенню до пацієнтів. Починають з'являтися симптоми депресії і тривоги, незадоволеність собою, переживання психотравмуючих обставин.

Підсумковий показник вигоряння домінує в групі дільничих інспекторів 160,05, тоді як в групі працівників ДАІ це – 147,35 балів. Можна зробити припущення, що дільничі інспектори більш схильні до емоційного вигоряння. З одного боку «вигоряння» дозволяє більшою мірою інспекторам дозувати і економно витратити енергетичні ресурси, але в той же час, можуть виникнути його дисфункціональні наслідки, коли даний синдром буде негативно позначатися на виконанні професійної діяльності і відносин з партнерами. У деякому розумінні емоційне вигоряння це механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибрані психотравмуючі дії.

У таблиці 2 представлені результати дослідження симптомів і фаз емоційного вигоряння у працівників органів внутрішніх справ.

Показники симптомів і фаз емоційного вигорання у працівників органів внутрішніх справ (%).

Показники вигорання	Працівники ДАІ	Дільничі інспектори	t	P
Переживання психотравмуючих обставин	17,80±8,73	23,86±8,87	2,3	0,05
Незадоволеність собою	6,20±2,16	5,32±1,87	1,34	–
«Загнаність в клітку»	4,20±1,3	5,10±1,91	1,18	–
Тривога і депресія	11,40±3,03	10,60±2,93	0,92	–
Неадекватне виборче емоційне реагування	19,15±5,36	22,41±6,51	1,42	–
Емоційно-етична дезорієнтація	12,20±4,21	12,10±3,78	0,7	–
Розширення сфери економії емоцій	10,35±4,04	9,18±3,72	0,6	–
Редукція професійних обов'язків	14,35±5,02	18,11±7,32	2,1	0,05
Емоційний дефіцит	14,30±6,14	16,45±6,53	1,3	–
Емоційна відстороненість	12,80±5,18	11,70±4,63	1,12	–
Особова відстороненість (деперсоналізація)	13,90±6,62	14,12±6,84	1,14	–
Психосоматичні і психовегетативні порушення	12,10±4,78	11,10±4,23	0,95	–
Фаза «напруги»	39,60±4,36	44,88±5,09	1,81	тенд
Фаза «резистенції»	56,05±12,11	61,80±13,3	2,1	0,05
Фаза «виснаження»	53,10±11,54	53,37±11,02	0,9	–
Підсумковий показник вигорання	147,35±18,20	160,05±28,9	3,7	0,05

Як видно з даних представлених у таблиці 2 в групах випробовуваних реєструються достовірно значущі відмінності за наступними симптомами і фазами. Симптом «переживання психотравмуючих обставин», який входить у фазу «напруга» достовірна більше виражений в групі дільничих інспекторів, ніж у працівників ДАІ (17,80±8,73 і 23,86±8,87, $p<0,05$). Це свідчить про те, що дільничі інспектори достовірно більш схильні до дії фізичних або психологічних навантажень, незадоволені контингентом з яким працюють. Організаційні недоліки, які випробувані даної групи спостерігають на роботі примушують їх достовірно більш нервувати, дратуватися, переживати і напружуватися, ніж працівників ДАІ.

У фазі «резистенція» реєструються достовірні відмінності за симптомом «редукція професійних обов'язків». У дільничих інспекторів достовірно більш виражений даний симптом, ніж у працівників ДАІ (18,11±7,32 і 14,35±5,02, $p<0,05$). Це свідчить про те, що інспектори достовірно більш схильні при втомі або напрузі відходити від вирішення проблем партнерів, тобто згортати взаємодію, а також через брак часу, втомі або напруги приділяти менше часу партнерові, ніж належить. Дільничі інспектори більш схильні, ніж працівники ДАІ втомлюватися на роботі і працювати над силу.

Між симптомами які входять у фазу «виснаження» не реєструються достовірні відмінності в групах випробовуваних працівників ОВС. Це свідчить про те, що і у працівників ДАІ і дільничих інспекторів практично однакова вираженість симптомів: емоційний дефіцит, емоційна відстороненість, особистісна відстороненість і психосоматичні і психовегетативні порушення. А це означає, що дана фаза однаково виявляється в переживанні пониженого емоційного тону, байдужості або емоційному перенасиченні.

З тенденцією до достовірності у інспекторів більш виражена така фаза емоційного вигорання як «напруга», ніж у працівників ДАІ (44,88±5,09 і 39,60±4,36, $p=1,87$). Це указує на те, що у дільничих інспекторів достатньо більш, ніж у працівників ДАІ виражені симптоми, які входять в дану фазу, такі як переживання психотравмуючих обставин, «загнаність в клітку».

У дільничих інспекторів достовірно більш виражена фаза «резистенція», ніж у працівників ДАІ (61,80±13,3 і 56,05±12,11, $p<0,05$). Це свідчить, що інспектори більш схильні, ніж працівники ДАІ до неадекватно-виборчого емоційного реагування, емоційно-етичної дезорієнтації, до розширення сфери економії емоцій, до редукування професійних обов'язків. Аналіз підсумкового показника емоційне вигорання показав, що у дільничих інспекторів даний показник достовірно більш

Питання психології

виражений, ніж у працівників ДАІ (160,05±28,9 і 147,35±18,20, $p<0,05$). Можна сказати, що дільничі інспектори більш схильні до емоційного вигорання. З одного боку «вигорання» дозволяє більшою мірою їм дозувати і економно витратити енергетичні ресурси, але в той же час, можуть виникнути його дисфункціональні наслідки, коли даний синдром буде негативно позначатися на виконанні професійної діяльності, а також може впливати негативно на відносини з партнерами і людьми, що їх оточують.

Вивчення структури синдрому емоційного вигорання у працівників ОВС дозволяє зробити наступні висновки.

Симптом «переживання психотравмуючих обставин», який входить у фазу «напруга» достовірно більш виражений в групі дільничих інспекторів, ніж в групі працівників ОВС. Це свідчить про те, що дільничі інспектори достовірно більш схильні до дії фізичних або психологічних навантажень, незадоволені контингентом з яким працюють. Організаційні недоліки на роботі примушують їх достовірно більш

нервувати, переживати і напружуватися, ніж працівників ДАІ. У фазі «резистенція» реєструються достовірні відмінності за симптомом «редукція професійних обов'язків». Дільничі інспектори достовірно більш схильні при втомі або напрузі йти від вирішення проблем партнерів, тобто згортати взаємодію, а також із-за браку часу, втомі або напруги приділяти менше часу партнераві, ніж належить. Дана група досліджуваних більш схильні, ніж працівники ДАІ втомлюватися на роботі і працювати над силу. У дільничих інспекторів достовірно більш виражена фаза «резистенція», ніж у працівників ДАІ. Це свідчить, що інспектори більш схильні, ніж працівники ДАІ до неадекватно-виборчого емоційного реагування, емоційно-етичної дезорієнтації, до розширення сфери економії емоцій, до редукування професійних обов'язків.

Аналіз рівня емоційного вигорання у працівників ОВС показав, що дільничі інспектори більш схильні до емоційного вигорання, ніж працівники ДАІ.

Література

1. Водопьянова Н. Е. Синдром профессионального выгорания в управленческой деятельности / Водопьянова Н. Е., Серебрякова А. Б., Старченкова Е. С. // Вестник СПбГУ. Сер. 6. Вып. 2. - № 13. - 1997. - С. 83-91.
2. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. – СПб.: Питер, 2005. – 336 с.: ил. – (Серия «Практическая психология»).
3. Профилактика профессиональной деформации личности сотрудника органов внутренних дел: Методическое пособие / Под общ. ред. В. М. Бурыкина. – М.: ИМЦ ГУК МВД России, 2004. – 144 с.
4. Орел В. Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии // Проблемы общей и организационной психологии. – Ярославль, 1999. – С. 76-97
5. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. [Учебное пособие]. – Самара: Издательский Дом «БАХРАХ-М», 2003. – 672 с.