

ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ ЯК НАСЛІДОК ЕМОЦІЙНОЇ НЕСТІЙКОСТІ ОСОБОВОГО СКЛАДУ ПІДРОЗДІЛІВ СПЕЦІАЛЬНОГО ПРИЗНАЧЕННЯ

У статті проаналізовано результати дослідження емоційного вигорання військовослужбовців органів внутрішніх справ. На основі результатів кластерного аналізу здійснено поділ досліджуваних на емоційно стійких та емоційно нестійких. Емоційно нестійкі характеризуються рядом емоційних та індивідуальних особливостей, зокрема, високими показниками емоційного вигорання.

Ключеві слова: емоційне вигорання, деперсоналізація, редукція професійних обов'язків, психологічні особливості діяльності в підрозділах спеціального призначення, емоційна стійкість.

В статье проанализированы результаты исследования эмоционального выгорания военнослужащих органов внутренних дел. На основе результатов кластерного анализа осуществлено деление исследуемых на эмоционально стойких и эмоционально неустойчивых. Эмоционально неустойчивые характеризуются рядом эмоциональных и индивидуальных особенностей, в частности, высокими показателями эмоционального выгорания.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, деперсонализация, редукция профессиональных обязанностей, психологические особенности деятельности, в подразделениях специального назначения, эмоциональная стойкость.

The results of research of the emotional burning down of servicemen of organs of internal affairs are analysed in the article. On the basis of results of cluster analysis the division of probed is carried out on emotionally proof and emotionally unsteady. Emotionally the unsteady are characterized the row of emotional and individual features, in particular, by the high indexes of the emotional burning down.

Keywords: the emotional burning down, depersonalization, reduction of professional duties, psychological features of activity, is in subsections of the special setting, emotional firmness.

Постановка проблеми.

Емоційне вигорання було предметом дослідження великої кількості науковців, вони розробили кілька різних підходів до розуміння цього процесу, до того, які фактори лежать в його основі. Через те, що перелік чинників, що сприяють формуванню синдрому емоційного вигорання великий, є необхідність у конкретизації та визначенні саме тих чинників, що відіграють найважливішу роль у виникненні даного синдрому в особового складу підрозділів спеціального призначення.

На нашу думку, вивчення синдрому емоційного вигорання особового складу ПСП як складної системи потребує комплексного дослідження її як певної єдності із узгодженим функціонуванням всіх елементів та складових. Крім того, слід вивчати не лише кожен елемент системи окремо, а і його зв'язок та взаємодію з іншими елементами, виявляти властивості окремих складових системи та поведінку у цілому, встановлювати латентні властивості системи. Відповідно, у вивченні синдрому вигорання як проблеми особистості був використаний системний підхід та зосереджена увага на вивченні взаємодії індивідуально-психологічних та соціально-психологічних детермінант емоційного вигорання.

Стан дослідження проблеми. Питанням вивчення феномену «емоційного вигорання»

присвячені дослідження на даний момент досить значної частини учени. Однак, проблемі емоційного вигорання у працівників правоохоронних органів присвячено невелику кількість робіт (І. Ващенко, О. Крапівіна, Л. Леженіна О. Луніна, В. Медведєв, Н. Поварова). На даний час ще недостатньо висвітленими залишаються чинники та фактори виникнення емоційного вигорання у підрозділах спеціального призначення.

Метою роботи є аналіз особливостей емоційної стійкості у контексті емоційного вигорання особового складу ПСП ОВС.

Для досягнення визначеної мети поставлені наступні завдання: 1) здійснити розподіл груп досліджуваних на кластери; 2) за допомогою порівняльного аналізу за критерієм Стюдента визначити основні характеристики виділених кластерних груп; 3) описати основні характеристики чинників емоційної стійкості особового складу підрозділів спеціального призначення та їх зв'язок із емоційним вигоранням.

На основі отриманих результатів здійснено кластерний аналіз за критерієм К-середніх. Було висунуто припущення, що переважна більшість досліджуваних потрапляє в один з двох кластерів:

1. Досліджувані емоційно стабільні (далі ЕС).
2. Досліджувані емоційно нестабільні (далі ЕН).

За результатами кластерного аналізу до першого кластеру увійшли третина досліджуваних, до другого кластеру інших дві третіх.

Емоційна стабільність відіграє одну з найважливіших функцій у структурі виникнення та поглиблення синдрому емоційного вигорання. Вона включає у себе як психофізіологічні показники, так і ряд навичок управління емоційними станами. Емоційна стабільність тісно пов'язані із самоставленням до власної особистості, оскільки визначає відносну незмінність цього відношення та самооцінки.

Обравши досліджуваних відповідно до кластерів було здійснено порівняльний аналіз за критерієм t-критерій Ст'юдента з метою з'ясування відмінностей між представниками обох кластерів. Даний підхід є більш обґрунтованим тому, що при порівнянні досліджуваних за рівнем вигорання за основу береться близькість за показником лише одного параметру, а саме вигорання. У структурі психічного життя емоційне вигорання пов'язане з багатьма психологічними властивостями особистості, тому у кожному конкретному випадку причини виникнення симптому можуть значно відрізнятись. Однак, у результаті отримуємо подібну симптоматику, що ускладнює пошук причин та відповідно профілактичну роботу. Обраний нами спосіб дає змогу побачити параметрами, за якими є спорідненими вигорілі співробітники та такі, що мають можливість протистояти вигоранню.

Несення служби у військах спеціального призначення є емоційно ускладненим, відповідно, є високий ризик виникнення синдрому емоційного вигорання практично у кожного військовослужбовця.

Відмінності між досліджуваними, що увійшли до різних кластерів виявлено за рядом характеристик. Зокрема, за результатами методики «Біографічний опитувальник» виявлено відмінності за такими шкалами: нейротизм (значення t для емоційно стабільних (надалі ЕС) досліджуваних 6,0, для емоційно нестабільних (надалі НС) 6,6, при критичному значенні $p < 0,05$), соціальна активність (значення t для ЕС досліджуваних 6,1, для НС 6,8, при критичному значенні $p < 0,05$), психофізіологічна конституція (значення t для ЕС досліджуваних 5,7, для НС 6,3, при критичному значенні $p < 0,05$), екстраверсія (значення t для ЕС досліджуваних 6,3, для НС 6,9, при критичному значенні $p < 0,05$).

Описані вище результати вказують на те, що досліджувані, які потрапили до групи емоційно нестійкі характеризуються вищою емоційною лабільністю, сильним емоційним реагуванням, чутливістю, тривожністю. Такі особи також переважно не здатні добре встановлювати та підтримувати соціальні контакти, мають проблеми із саморозкриттям. Високі оцінки за шкалою психофізіологічна конституція для даної групи досліджуваних вказує на сильно виражену схильність до соматичних порушень, низьку стійкість до стресових навантажень. Разом з тим, дані досліджувані мають високу соціальну активність, є товаришескими, у поведінці імпульсивними.

Досліджувані, що увійшли до іншого кластеру, емоційно стабільні, характеризуються більш помірним рівнем емоційного реагування, є врівноваженими, мають добру здатність встановлювати та підтримувати контакти, не бояться розкриватись для інших. Мають відносно кращі показники психічного здоров'я.

Важливими показниками відмінності є результати дослідження вроджених психофізіологічних характеристик особистості, що практично не змінюються протягом життя. Такі результати отримані за допомогою методики вивчення предметного і комунікативного аспектів темпераменту людини за С. Рубінштейном. Відмінності між досліджуваними, що увійшли у дані кластери виявлено за шкалами: предметна енергійність (значення t для ЕС досліджуваних 7,42, для НС 9,65, при критичному значенні $p < 0,05$), соціальна енергійність (значення t для ЕС досліджуваних 5,29, для НС 6,72, при критичному значенні $p < 0,05$), а також емоційність (значення t для ЕС досліджуваних 8,76, для НС 9,85, при критичному значенні $p < 0,05$). Досліджувані, що увійшли до кластеру «Емоційно нестабільні» характеризуються вищим рівнем потреба в освоєнні предметного оточуючого світу, прагнуть до праці, схильні до заглиблення у працю. Також мають високий рівень потреб у соціальних контактах, жадобу освоєння соціального прагнення до лідерства, участі у соціальній діяльності. Є емоційно чутливими до неспівпадіння та розходження між задумами та очікуваннями, запланованим та реалізованим, чутливі до невдач на роботі.

Досліджувані, що увійшли до різних кластерів також демонструють значимі відмінності за результатами опитування тестом «Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.Бойко». Відмінності

виявлено як за окремими симптомами, так і за стадіями. За усіма трьома стадіями синдрому емоційного вигорання досліджувані ЕН виявляють більш високі показники, у порівнянні з представниками іншого кластеру: стадією напруження (значення t для ЕС досліджуваних 12,7, для ЕН 24,1, при критичному значенні $p < 0,05$), стадією резистенції (значення t для ЕС досліджуваних 35,0, для ЕН 45,2, при критичному значенні $p < 0,05$) та стадією виснаження (значення t для ЕС досліджуваних 19,7, для ЕН 26,6, при критичному значенні $p < 0,05$).

За окремими симптомами виявлено наступні відмінності між групами емоційно стабільних та емоційно нестабільних досліджуваних: переживання психотравмуючих обставин (значення t для ЕС досліджуваних 3,55, для ЕН 6,35, при критичному значенні $p < 0,05$), незадоволеність собою (значення t для ЕС досліджуваних 3,13, для ЕН 5,78, при критичному значенні $p < 0,05$), симптом загнаності у клітку (значення t для ЕС досліджуваних 2,54, для ЕН 4,90, при критичному значенні $p < 0,05$), тривожність та депресія (значення t для ЕС досліджуваних 3,44, для ЕН 7,08, при критичному значенні $p < 0,05$), емоційно-етична дезорієнтація (значення t для ЕС досліджуваних 8,63, для ЕН 11,15, при критичному значенні $p < 0,05$), редукція професійних обов'язків (значення t для ЕС досліджуваних 10,25, для ЕН 14,13, при критичному значенні $p < 0,05$), емоційна відчуженість (значення t для ЕС досліджуваних 9,05, для ЕН 10,78, при критичному значенні $p < 0,05$), а також особистісне відчуження (значення t для ЕС досліджуваних 2,62, для ЕН 5,10, при критичному значенні $p < 0,05$). За іншими шкалами також виявлено відмінність між групами, хоча і не на значимому рівні, досліджувані з емоційно нестійкою сферою демонструють вищі показники.

Таким чином, досліджувані з кластера емоційно нестійких характеризуються високими показниками тривожності та депресії, є більш емоційно дезорієнтованими та відчуженими, особисто деперсоналізованими, незадоволеними собою, гостро переживають психотравмуючі обставини. Хоча порівняльний аналіз проводився не за критерієм вигорілі/невигорілі, можемо бачити, що у цілому групу емоційно нестабільних можна охарактеризувати як емоційно вигорілих або схильних до виникнення синдрому.

За результатами методики дослідження самоставлення В. Століна виявлено

відмінності практично за усіма шкалами. Зокрема, значима відмінність (на рівні $p < 0,05$) відмінність виявлена для шкал: інтегральний показник S (значення t -критерію 3,3436), самоповага (значення t -критерію -2,1516), самозацікавлення (значення t -критерію 7,4367), самовпевненість (значення t -критерію 5,39279), ставлення інших (значення t -критерію 5,91109), самоприйняття (значення t -критерію 7,57110), самоконтроль (значення t -критерію 4,58154), самозвинувачення (значення t -критерію 8,23033), самоінтерес (значення t -критерію 5,90224) та саморозуміння (значення t -критерію 5,90132).

Вище описані дані підтверджують зв'язок самосприйняття з емоційною стабільністю, оскільки емоційний тон у цілому визначає характер думок, у тому числі і про власну особистість.

Значимо відрізняються представники кластерів за шкалою «Орієнтація на досягнення успіху» методики діагностики спрямованості Т. Елерса. Для досліджуваних з кластеру ЕС середнє значення складає 10,18, для досліджуваних з кластеру ЕН лише 7,00, t -критерій становить 2,96. Таким чином, емоційно нестабільні співробітники значно менш схильні до постановки перед собою завдань, тому відповідно менш мотивовані позитивно налаштовані на досягнення корисного для себе результату. Люди, які бояться невдач (високий рівень захисту), віддають перевагу ситуаціям з низьким рівнем ризику, або, навпаки, надмірно великий ризик, де невдача не загрожує престижу. Зрозуміло, подібна поведінка може мати погані наслідки як для окремого службовця, так і для колег, життя яких залежить від успішності їх діяльності.

Відмінності між представниками обох груп виявлено за методикою «Дослідження емоційного інтелекту Холла». На рівні $p < 0,05$ виявлено відмінність за шкалою «Усвідомлення власних емоцій» (середнє значення для ЕС досліджуваних 8,009, для ЕН 5,82, t -критерій 1,97919). Отже, військовослужбовці, що ввійшли до кластеру «Емоційно стабільні» характеризуються порівняно високим рівнем усвідомлення емоційних реакцій та процесів. Слід зазначити, що усвідомлення власних емоцій є тісно пов'язаним з можливістю їх контролю.

Отримано також результати порівняння двох кластерів за шкалами методики «Шляхи копінг стратегій». Відмінності на рівні значимості $p < 0,05$ виявлено за наступними шкалами: «Відповідальність» (середнє значення для ЕС досліджуваних 15,2, для ЕН

12,0, t -критерій становить 2,96048), «Самоконтроль» (середнє значення для ЕС досліджуваних 13,5, для ЕН 9,8, значення t -критерію 3,44263), а також «Дистанціювання» (середнє значення для ЕС досліджуваних 14,4, для ЕН 17,2, t -критерій становить -2,0374).

Військовослужбовці, що ввійшли за результатами дослідження до кластеру ЕС характеризуються високим рівнем визнання власної ролі у ситуації, прикладають максимальних зусиль для виправлення ситуації, прикладають значні зусилля для регуляції власних почуттів та вчинків. На противагу цьому, досліджувані з іншого кластеру прикладають максимум зусиль для зниження значимості ситуації, відділяючи таким способом проблеми від себе.

Наступним етапом емпіричного дослідження було проведення кореляційного аналізу отриманих даних за критерієм лінійної кореляції Пірсона r . Перейдемо до опису кореляційних зв'язків, виявлених за методикою дослідження емоційного вигорання, оскільки ці результати дають значну частину інформації про особливості емоційного вигорання даної групи досліджуваних. З метою уникнення дублювання зв'язків, опишемо кореляційні зв'язки лише за загальним показником емоційного вигорання, а також при необхідності за окремими стадіями.

За загальним показником емоційного вигорання прямі кореляційні зв'язки виявлено за шкалами: «Сімейна ситуація» ($r=0,508$, при $p<0,05$), «Соціальне положення» ($r=0,467$, при $p<0,05$), «Соціальна активність» ($r=0,586$, при $p<0,05$), «Предметна енергійність» ($r=0,238$, при $p<0,05$), «уникнення невдачі» ($r=0,365$, при $p<0,05$), «індекс психоемоційної спустошеності» ($r=0,618$, при $p<0,05$), «Альтруїстичний тип» ($r=0,362$, при $p<0,05$), «Робоча соціометрія (високе значення вказує на низький соціальний ранг» ($r=0,275$, при $p<0,05$), «Неформальна соціометрія» ($r=0,363$, при $p<0,05$).

Отже, емоційний інтелект відіграє важливу роль у регуляції емоційних та функціональних станів військовослужбовця, що підтверджують проведені емпіричні дослідження. Зокрема, велику кількість обернених кореляційних зв'язків виявлено за шкалою «Контроль власних емоцій»: незадоволеність собою ($r=-0,49$), тривожність та депресія ($r=-0,46$), сумарний показник за фазою напруження ($r=-0,46$), неадекватним вибірковим емоційним реагуванням ($r=-0,41$), редукцією професійних обов'язків ($r=-0,36$), також із сумарним показником резистенції

($r=-0,46$), емоційний дефіцит ($r=0,36$), а також в цілому з емоційним вигоранням ($r=-0,47$). З наведених зв'язків бачимо, що контроль власних емоцій є важливим чинником, котрий супроводжує низькі показники за багатьма симптомами емоційного вигорання. Вміння контролювати емоції є очевидно важливою навичкою при роботі в екстремальних умовах.

Високий показник емоційного вигорання також прямо корелює зі шкалами «Копінг-стратегія пошук соціальної підтримки» ($r=0,233$, при $p<0,05$), «Копінг-стратегія уникання» ($r=0,257$, при $p<0,05$), «Копінг-стратегія дистанціювання» ($r=0,203$, при $p<0,05$). Це вказує, що у вигорілих військовослужбовців також у поведінці характерним є пошук соціальної підтримки та разом з тим уникання емоційно навантажених ситуацій. Військовослужбовці, що мають високі показники за типом копінг-стратегії «Дистанціювання» також імовірно будуть мати високі бали за шкалою «Емоційне вигорання», оскільки у будь-якій діяльності об'єктивно дистанціюватись неможливо на довгий час.

Обернені кореляційні зв'язки виявлено за шкалами: «екстраверсія» ($r=-0,508$, при $p<0,05$), «соціальна емоційність» ($r=-0,525$, при $p<0,05$), «прагнення досягнення успіху» ($r=-0,399$, при $p<0,05$), «емоційна обізнаність» ($r=-0,366$, при $p<0,05$), «управління власними емоціями» ($r=-0,481$, при $p<0,05$), «самотивація» ($r=0,510$, при $p<0,05$), «емпатія» ($r=-0,458$, при $p<0,05$), «розпізнання емоцій інших людей» ($r=-0,408$, при $p<0,05$), «методика емпатії В. Бойка» ($r=-0,508$, при $p<0,05$), «агресивність» ($r=-0,309$, при $p<0,05$).

Ці дані вказують на те, що військовослужбовці підрозділів спеціального призначення з низьким рівнем емоційного вигорання характеризуються інтравертованістю, адекватними соціальними навичками, прагненням досягти успіху, обізнаності у власних емоційних переживаннях та вмінням управляти ними. Також такі досліджувані володіють високим рівнем емпатії.

Цікавим є обернений кореляційний зв'язок агресивності з рівнем емоційного вигорання. Це можна пояснити тим, що агресія виступає ще однією формою пристосування до емоційно навантажених умов, як і емоційне вигорання. У даному випадку замість притуплення та пригнічення емоційної сфери, відбувається навпаки, посилення емоційного фону, спрямованого проти суб'єктів, що можуть його викликати. За К. Хорні, агресивний тип поведінки є

Питання психології

також одним із способів подолання «базальної тривоги», тому доречно припустити, що у даному випадку діє подібний тип захисту через посилення тенденції «проти людей».

Отже, хоч агресивні люди менш вигорають, однак можна припустити, що у них відбуваються інші, не менш шкідливі наслідки такого емоційного відреагування.

Таким чином, емпірично на основі кластерного аналізу було виявлено відмінність між двома кластерами досліджуваних військовослужбовців. Здійснено порівняльний аналіз результатів дослідження, згідно якого *I-й кластер* – «Емоційно стійкі» характеризуються наступними особливостями: мають високий рівень позитивного самоствавлення, впевнені у собі, виявляють інтерес до свого життя та до життя інших, володіють високим рівнем самоконтролю та саморозуміння, високим рівнем усвідомлення власних емоцій, мотивуються прагненням досягти успіху, беруть відповідальність на себе, помірно емпатійні.

II-й кластер «Емоційно нестійкі» за результатом дослідження характеризуються такими особливостями: невротичні, соціально надмір активні, екстравертовані, емоційні, прагнуть поваги до себе, у скрутних ситуаціях прагнуть знецінювати

значимість проблеми, низький рівень усвідомлення власних емоцій, достатньо емпатійні. Така характеристика підтверджується результатами порівняльного аналізу за *t*-критерієм Ст'юдента.

Результати кореляційних досліджень показують, що службовці підрозділів внутрішніх справ з високим рівнем емоційного вигорання характеризуються негативною сімейною ситуацією, соціальною напругою, що реалізовується у стосунках. Також такі досліджувані схильні до стратегії уникнення невдачі, мають високий показник альтруїстичної поведінки, у своєму оточенні характеризуються низьким соціометричним рангом. Це можна пояснити тим, що вигорілі службовці менше проявляють свої професійні здібності та інтереси, що впливає на їх соціометричний статус. Оскільки емоційне вигорання характеризується переходом симптомів з робочої сфери на неформальну, тобто поза роботою, неформальна соціометрія також виявляє міру поширення синдрому емоційного вигорання в міжособистісну сферу комунікації військовослужбовця.

Описані результати дають змогу виділити основні параметри, що у цілому можуть вказувати на особливості емоційної сфери досліджуваного. Надалі ці риси будуть втілені у створення психограми службовця.

Література

1. Барко В.І., Ірхін Ю.Б., Морозова Т.Р., Никифорчук Д.Й., Ніколюк С.І. Психологічне супроводження оперативно-розшукової діяльності в органах внутрішніх справ. Навчальний посібник. – К.: КНТ, 2007. – 96 с.
2. Бойко В.В. Психоенергетика. – СПб.: Питер, 2008. – 416 с.
3. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром вигорання: діагностика и профилактика. – СПб.: Питер, 2005. – 336 с.
4. Изард К. Психология эмоций. Серия: Мастера психологии. – СПб.: Питер, 2009. – 464 с.
5. Корольчук М.С., Крайнюк В.М. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: Ніка-Центр, 2006. – 580 с.
6. Лаврова Калерия, Левин Александр. Синдром вигорання: профилактика и управление. Пособие для сотрудников, работающих в программах снижения вреда. Сеть снижения вреда Центральной и Восточной Европы. 2006. – 86 с.
7. Леженіна Л.М., Ващенко І.В. Поняття "емоційного вигорання" в психології //Л.М. Леженіна, І.В. Ващенко //Психологічні перспективи: Зб-к наук. пр. Волинського нац. ун-ту ім. Лесі Українки. – Луцьк: Вид-во ВНУ, 2008. – № 11. – С. 15-25.
8. Макота Т.В. Особливості вивчення емоційного вигорання особового складу підрозділів спеціального призначення // Вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна. 2010. №1. С. 58-65.
9. Медведев В.С. Проблеми професійної деформації співробітників органів внутрішніх справ (теоретичні та прикладні аспекти): Монографія.- Київ: Національна академія внутрішніх справ України, 1996.- 192с.
10. Смирнов В.Н. Психология управления персоналом в экстремальных условиях: учеб. пособие для студ.высш учеб. заведений / В.Н.Смирнов. – М.: Издательский центр «Академия», 2007. – 256 с.