

*Андрух І. В., консультант-експерт служби психологічної роботи і соціологічних досліджень СБ України (м. Київ)*

## СПЕЦИФІКА ОПЕРАТИВНО-РОЗШУКОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ І ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРЯННЯ ОПЕРАТИВНИХ СПІВРОБІТНИКІВ

*Розвиток українського суспільства і держави на порозі третього тисячоліття проходить складний період. Ми є свідками істинно революційних перетворень в усіх сферах соціально-економічного і політичного життя, значного науково-технічного прогресу, реформування державної влади і економічних відносин, формування нового світогляду і бачимо, що старі, віджилі ідеї, мислення, традиції і звичаї не відходять самі собою. Перемени останніх років, які докорінно змінили нашу країну і суспільство, не могли не зачепити правоохоронні органи, складову частину державного апарату влади. Ускладнення соціального і економічного життя, і завдань, які мають вирішувати правоохоронні органи, відобразились в першу чергу на змісті, формах і методах оперативно-розшукової діяльності.*

*Ключові слова: оперативно-розшукова діяльність, оперативний співробітник, емоційне вигоряння, особистісні особливості, стрес, напруга.*

*Развитие украинского общества и государства на пороге третьего тысячелетия проходит сложный период. Мы являемся свидетелями по истине революционных изменений во всех сферах социально-экономической и политической жизни, значительного научно-технического прогресса, реформирования государственной власти и экономических отношений, формирование нового мировоззрения и видим, что старые отжитые идеи, мысли, традиции и обычаи отходят сами по себе. Перемены последних лет, которые в корне изменили нашу страну и общество, не могли не зацепить и правоохранительные органы, составляющую часть государственного аппарата власти. Непростая социальная и экономическая жизнь, и задания, которые возложены на правоохранительные органы, отразились в первую очередь на содержании, форме и методах оперативно-розыскной деятельности.*

*Ключевые слова: оперативно-розыскная деятельность, оперативный сотрудник, эмоциональное выгорание, личностные особенности, стресс, напряжение.*

*Development of the Ukrainian state and society on the threshold of the third millennium is a difficult period. We are witnessing a truly revolutionary changes in all spheres of social, economic and political life, significant scientific and technical progress, the reform of state power and economic relations, the formation of a new world, and we see that the old ideas, thoughts, traditions and customs depart themselves. Changes of recent years, which have radically changed our country and our society, can not catch, and law enforcement agencies, forming part of the state apparatus of power. The difficult social and economic life, and the tasks that are assigned to law enforcement agencies, affected primarily by the content, form and methods of operational-search activities.*

*Key words: operatively-search activity, Operations Officer, emotional burnout, personality traits, stress, tension.*

**Вступ.** Оперативно-розшукова діяльність є найбільш дієвим і ефективним механізмом в профілактиці і розкритті злочинів. Оперативно-розшукова діяльність - це система гласних і негласних пошукових, розвідувальних та контррозвідувальних заходів, що здійснюються із застосуванням оперативних та оперативно-технічних засобів. Завданням оперативно-розшукової діяльності є пошук і фіксація фактичних даних про протиправні діяння окремих осіб та груп, відповідальність за які передбачена Кримінальним кодексом України, розвідувально-підривною діяльністю спеціальних служб іноземних держав та організацій з метою припинення правопорушень та в інтересах кримінального судочинства, а також отримання інформації в інтересах безпеки громадян, суспільства і держави.

**Мета статті** – розкрити особливості оперативно-розшукової діяльності та її вплив на розвиток і формування емоційного

вигоряння у оперативних співробітників СБ України.

**Результати дослідження.** Сучасна оперативно-розшукова діяльність вимагає поглибленого психологічного, інтелектуально-логічного, наукового і професійного підходу.

Серед різновидів людської діяльності немає інших, які б так завзято увінчувались ореолом таємничості, як оперативно-розшукова діяльність. Специфіка оперативно-розшукової діяльності зумовлювалась як об'єктивно-поважними, так і штучно-суб'єктивними причинами і за своїми наслідками часто була шкідливою, бо ставала, як правило, в кращому випадку предметом політичних спекуляцій, інструментом боротьби за владу чи засобом досягнення особистих корисливих інтересів, а в гіршому - зловживань владою та методом розправ та вчинення злочинів.

Оперативно-розшукова діяльність проводиться в умовах постійного контролю. Його здійснюють керівники по службі,

прокуратура, адвокат, захищаючи інтереси обвинуваченого чи потерпілого, результати оперативно-розшукової діяльності оцінюють потерпілий і обвинувачений, громадськість і, найприскіпливіше, слідство і суд, використовуючи фактичні дані, отримані в процесі оперативно-розшукової діяльності як докази, при розслідуванні кримінальних справ і розгляді їх в суді.

В процесі оперативно-розшукової діяльності, особливо при розкритті і розслідуванні проявів організованої злочинності, виникає питання про можливість і межі застосування спеціальних сил, засобів і методів, які мають у своєму розпорядженні органи СБ України для вирішення оперативно-тактичних завдань. Безсумнівно, що використання засобів конфіденційної діяльності викликається об'єктивними причинами, обумовленими специфікою оперативно-розшукової діяльності. Без конфіденційних прийомів і методів практично неможливо отримати достовірну інформацію про таємні наміри і плани організованих злочинних формувань, про їх дії, склад учасників, зв'язки, місця зберігання злочинно добутого майна і цінностей, а значить неможливо створити умови для попередження і припинення їх протиправної поведінки. З іншого боку очевидно, що здійснення оперативно-розшукових заходів, використання оперативно-технічних засобів не може бути безмежним, оскільки вони обмежують особисті права й свободи громадян, що законом не дозволяється, навіть коли це стосується осіб, підозрюваних у протиправній поведінці.

Сам по собі факт вторгнення в особисте життя громадян з точки зору загальнолюдської моралі не може бути визнаний позитивним. Але всяка оцінка дається не взагалі, а конкретним ситуаціям. Враховуючи соціальні умови, визнаючи неприйнятним втручання в особисте життя громадян, законодавство допускає таку можливість як виняток, для захисту інтересів інших громадян чи суспільства від злочинних посягань.

Існує класифікація професій за «критерієм складності і шкідливості» діяльності (по А.С. Шафрановій):

1. Професії вищого типу - за ознакою необхідності постійної понаднормової роботи над предметом і собою (освіта, мистецтво, медицина, правоохоронна діяльність).

2. Професії середнього (ремісничого) типу – робота лише над предметом.

3. Професії нижчого типу – після вчення не вимагають роботи ні над собою, ні над предметом.

Професія оперативного співробітника відноситься до професій вищого типу, оскільки вона вимагає постійної рефлексії на вміст предмету своєї діяльності. Аналіз літератури [7,9,13,14] свідчить про те, що професійну діяльність оперативного співробітника відрізняє висока емоційна навантаженість і є велика кількість емоціогенних чинників, як об'єктивних, так і суб'єктивних, які негативно впливають на працю, викликаючи сильну емоційну напругу і стрес.

Професійна діяльність оперативного співробітника СБ України відноситься до групи професій з підвищеною особистісною відповідальністю за долю людини. Оперативний співробітник, як фахівець системи "людина-людина", за родом своєї діяльності залучений у тривале напружене спілкування з суб'єктами професійної діяльності (різного статусу, різних професійних і соціальних груп). Впродовж дня він повинен швидко й чимало приймати рішень, швидко реагувати на втручання зовнішніх чинників. Насиченість та мінливість подій, підвищена особиста відповідальність та емоційні навантаження потенційно містять у собі небезпеку важких переживань, пов'язаних із службовими ситуаціями. Наприклад, останнім часом частішали випадки, коли при виконанні своїх професійних обов'язків оперативні співробітники не завжди мають позитивне підкріплення з боку керівництва, а, навпаки, практикується негативна оцінка їх діяльності. Основним мотивом виконання професійних обов'язків оперативними співробітниками є уникнення негативної оцінки з боку керівництва, незадоволеності собою.

У психологічній літературі виділяють три групи факторів, що ведуть до появи емоційного вигоряння: фактори, зумовлені специфікою діяльності правоохоронних органів; фактори особистісної властивості; фактори соціально-психологічного характеру. До факторів, обумовленими специфікою діяльності правоохоронних органів, слід віднести:

- детальну правову регламентацію діяльності, що поряд з позитивним ефектом може призводити до зайвої формалізації діяльності, елементів бюрократизму;

- наявність владних повноважень по відношенню до громадян, що деколи

## Питання психології

виявляється в їх зловживанні та необґрунтованому використанні;

- корпоративність діяльності, яка може служити причиною ізоляції органів правопорядку та їх відчуження від суспільства;

- підвищену відповідальність за результати своєї діяльності; психічні та фізичні перевантаження, пов'язані з нестабільним графіком роботи, відсутністю достатнього часу для відпочинку і відновлення витрачених сил і т. д.;

- екстремальність діяльності (необхідність виконання професійних завдань в небезпечних для життя і здоров'я ситуаціях ризик, непередбачуваність розвитку подій, невизначеність інформації і т. д.);

- необхідність у процесі виконання службових завдань вступати в контакт з правопорушниками, що може призводити до засвоєння елементів кримінальної субкультури (використання кримінальних жаргонів, звернення за прізвиськами і т. п.).

Серед чинників, що віддзеркалюють особистісні особливості співробітників оперативно-розшукової діяльності, слід назвати:

- неадекватний можливостям працівника рівень домагань і завищені особистісні очікування;

- недостатню професійну підготовленість;

- специфічний зв'язок між деякими професійно значущими якостями особистості працівника (так, рішучість у поєднанні зі зниженим самоконтролем може розвинутися в надмірну самовпевненість і т.п.);

- професійний досвід;

- професійні установки (наприклад, сприйняття дій інших людей як можливих порушень закону може призвести до обвинувального ухилу в діяльності, "глобальної" підозрливості і т.п.);

- особливості соціально-психологічної дезадаптації особистості працівника органів правопорядку, що приводить до прояву агресивності, схильності до насильства, жорстокості у поводженні з громадянами тощо;

- зміна мотивації діяльності, втрата інтересу до діяльності, розчарування в професії і т.п.

До факторів соціально-психологічного характеру зазвичай відносять:

- неадекватний і грубий стиль керівництва підлеглими;

- конфліктні відносини і моббінг у спілкуванні співробітників органів безпеки;

- несприятливий вплив найближчого соціального оточення поза службою (наприклад, родини, друзів тощо);

- низьку суспільну оцінку діяльності органів правопорядку, що часом веде до безвиході у діяльності оперативних співробітників, виникнення професійного безсилля і невпевненості у потрібності своєї професії.

Можна відзначити ще одну особливість службової діяльності оперативного співробітника СБ України. Вся служба багатьох співробітників проходить на очах у населення, у громадських місцях. В їх діяльності дуже велику вагу має публічність виконання професійних дій. Будь-який проступок працівника Служби безпеки, його слова, тон, манери, зовнішній вигляд – все це звертає на себе увагу оточуючих і нерідко потім обговорюється. Співробітник завжди працює під гострим, пильним поглядом людей, тому що він представник влади. Всі дії його піддаються суворій оцінці з боку оточуючих і нерідко супроводжуються прилюдним коментарем. В одних випадках цей дуже сильний емоційний чинник - «присутність глядачів» - сприяє успішному виконанню службових завдань, в інших може викликати дезорганізацію дій співробітників, призводити до помилок у діяльності. Уміння співробітників працювати в присутності публіки істотно підвищує ефективність виховних заходів та соціальний престиж служби.

До другої групи особливостей діяльності оперативних співробітників СБ України можна віднести всю ту специфіку, яка пов'язана з фактором безпеки і ризику. Справедливо відмічено, що, на противагу представникам інших професій, працівник Служби безпеки протягом чи не всього часу, а не тільки виключно службового, знаходиться в стані стресу. Він оцінює цілком реальну можливість отримати травму після закінчення службового часу, навіть прийшовши додому, він у будь-який момент може очікувати екстреного виклику і підсвідомо знаходиться в постійній напрузі.

Небезпека (реальна чи уявна) - це постійно діючий стресор в діяльності працівників оперативно-розшукової діяльності. Специфіка прояву цього стресора в діяльності полягає, зокрема в тому, що небезпека може з'явитися раптово. І, нарешті, співробітник Служби безпеки, на відміну від представників інших професій, пов'язаний з

професійною необхідністю завжди йти назустріч небезпеці. У психологічному плані це може викликати підвищену імовірність або інстинктивних форм поведінки, або ризикованих варіантів дій. Може наступити звикання до небезпеки, зниження здатності адекватної оцінки власних можливостей, що загрожує втратами серед особового складу.

Небезпека як чинник може викликати в психологічному плані такі явища:

- зміни мотивів діяльності: мотив виконання поставленого завдання іноді може замінюватися мотивом самозбереження;
- заміна ситуативно-доцільних форм поведінки інстинктивними (переляк, жах, страх, втеча, загальмованість, імпульсивність дій і т. п.);
- підвищення емоційної напруженості діяльності.

Крім того, регулярне перебування в подібному режимі й умовах праці безумовно накладає певний відбиток на психологію усвідомлення співробітником власної і чужої цінності. Настає явище звикання до цих умов. Все, що не пов'язане з безпосередньою загрозою здоров'ю та життю, розглядається як звичайний трудовий фон діяльності.

Можна виділити 9 чинників, які сьогодні найбільше впливають на стан морально-психологічної стійкості оперативного співробітника:

- штучно завищений рівень службового та психологічного навантаження;
- недостатнє оснащення технічними засобами та засобами комунікацій;
- системні недоліки в організації забезпечення базової та поточної професійної підготовки;
- соціально-побутові проблеми;
- негативний вплив з боку ворожих і деструктивних сил;
- незадоволеність матеріальним становищем;
- низька культура управлінської діяльності прямих і безпосередніх начальників;
- невисокий рівень корпоративної культури відомства і проблеми внутрішньої організаційної культури в окремому підрозділі [4].

Оперативним співробітникам необхідно вміти раціонально розподіляти свої сили і здібності, щоб зберегти результативність праці протягом усього робочого дня, володіти професійними психологічними якостями, щоб при найменшій витраті нервової енергії отримувати оптимальні доказові дані. У послідовному розвитку таких професійних

якостей, як гнучкість розуму і характеру, гостра спостережливість і чіпка пам'ять, самовладання і витримка, принциповість і справедливість, організованість і самостійність, велике значення мають рекомендації психологічної науки, яка вказує правильні шляхи і засоби їх формування.

Кожен оперативний співробітник і військовослужбовець повинен професійно і бездоганно працювати для людей, від імені людей і в ім'я людей. Професія оперативного співробітника вимагає відповідної психологічної підготовки особистості, спеціальної психологічної атмосфери. Оперативні співробітники повинні володіти науковими принципами та практичними навичками психологічного впливу на особистість [4], які б не тільки забезпечували створення комунікативних зв'язків, але і захищали від професійної деформації і емоційного вигорання [2].

G. Roberts виділяє наступні ознаки і симптоми вигорання у оперативних співробітників:

1. Зміни в поведінці - співробітник часто дивиться на годинник; посилюється його опір виходу на роботу; відкладає зустрічі з агентурним контингентом; часто спізнюється (пізно приходить і пізно йде); втрачає творчі підходи до вирішення проблем; працює старанніше і довше, а досягнення стає менше; усамітнюється і уникає колег; привласнює власність установи; збільшує вживання психоактивних речовин, що міняють настрій (включаючи кофеїн і нікотин); втрачає здатність задовольняти свої потреби в розвагах і відновленні здоров'я; схильний до нещасних випадків.

2. Зміни у відчуттях - втрата відчуття гумору або гумор шибеника; постійне відчуття невдачі, провини і самозвинувачення; часто відчуває гнів, почуття образи і гіркоти; підвищена дратівливість, що проявляється на роботі і вдома; відчуття, неначе до нього чіпляються; відчуття збентеження і байдужості; безсилля; зняття стресу, а не творча діяльність.

3. Зміни в мисленні - усе більш наполегливі думки про те, щоб залишити роботу; не здатний концентрувати увагу; ригідне мислення, що чинить опір змінам; посилення підозрливості і недовірливості; цинічне, осудне відношення до колег; менталітет жертви; заклопотаність власними потребами і особистим виживанням.

4. Зміни в здоров'ї - порушений сон; часті, тривало поточні незначні недуги; підвищена сприйнятливості до інфекційних захворювань; стомлюваність - втома і виснаження протягом

цілого дня; прискорення порушень психічного і соматичного здоров'я [5].

Передбачається, що особистісні особливості деяких оперативних співробітників роблять їх більш уразливими до розвитку синдрому вигорання. Зокрема, воно може бути пов'язане з невротичною тривогою, нереалістичними цілями і очікуваннями і низькою самооцінкою. Іншою важливою характеристикою, що впливає на стресові реакції, є гнучкість; гнучкі люди схильні легше переживати стрес, пов'язаний з ролевими конфліктами, ніж ригідні, оскільки саме першим буває важко встановлювати обмеження і відповідати відмовою на додаткові вимоги [6].

**Висновки.** Таким чином, можна помітити, що емоційне вигорання розвивається під впливом факторів, що відносяться до зовнішнього середовища діяльності (спілкування з правопорушниками, людьми, що мають важливу інформацію, вирішення завдань, застосування до них заходів профілактики і припинення і т.д.), а також факторів внутрішньо-системної взаємодії (відносини з керівником і товаришами по службі, спільне виконання службових завдань і т.д.). Так, діяльність працівника відрізняється своїм правовим характером і передбачає строге дотримання законодавства. Проте, при виникненні деяких службових ситуацій працівники органів

безпеки часто стикаються з тим, що ці ситуації або не врегульовані законом, або не узгоджуються з діючими нормами.

Організаційним чинником, що обумовлює професійну деформацію працівників Служби безпеки, можуть виступати чинники, які ускладнюють встановлення психологічного професійного відбору. Вони викликані, наприклад, відсутністю достатнього нормативно-правового забезпечення, що регламентує порядок використання результатів психологічного обстеження. Психологічний висновок носить рекомендаційний характер, і кадрові апарати, залежно від різних причин можуть не врахувати його.

Передумовою емоційного вигорання є відсутність належного психологічного супроводу життєдіяльності працівників: забезпечення психологічного тестування, індивідуального і групового консультування, реабілітаційної і соціотерапевтичної роботи. Названі заходи могли б значно знизити текучість кадрів з підрозділів, скоротити кількість суїцидальних спроб, порушень законності і службової дисципліни представниками органів безпеки, дозволити виявляти осіб, схильних до професійної деформації, з метою надання їм психологічної допомоги.

### Література

1. **Винокур В.А.** Профессиональный стресс и его предупреждение // Гедеон Рихтер в СНГ. // В.А. Винокур -2001.-№ 4.- С.23-25.
2. **Водопьянова Н.Е.** Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях / Н.Е. Водопьянова // Психология здоровья. – СПб.: Изд-во СПб ГУ, 2000. – С. 443–463.
3. **Порубов, Н.І.** Криміналістика: навчальний посібник / Н.І.Порубов, Г.І. Грамовіч, О.М. Порубов; під ред. Н.І. Порубову. - Мінськ: Обчислюємо. шк., 2007. - 575 с.
4. **Робертс Г.А.** Профилактика выгорания // Г.А. Робертс// Обзор современной психиатрии – 1998.- № 1.- С.39-46
5. **Синдром сгорания** / Первичная профилактика психических, неврологических и психосоциальных расстройств.- М., 2002.- С.104-124.
6. **Сандомирский М.Е.** Защита от стресса. Физиологически-ориентированный подход к решению психологических проблем (Метод РЕТРИ)/ М.Е. Сандомирский. – М.: Изд-во Ин-та Психотерапии, 2001. – 336 с.
7. **Селье Г.** Очерки об адаптационном синдроме / Ганс Селье. – М.: Медицина, 1960. – 254 с.
8. **Селье Г.** Стресс без дистресса / Ганс Селье. – М.: Прогресс, 2002. – 329 с.
9. **Соколова Е.Д., Березин Ф.Б., Барлас Т.В.** Эмоциональный стресс: психологические механизмы, клинические проявления, психотерапия// Е.Д. Соколова, Ф.Б. Березин, Т.В. Барлас, //MateriaMedica. – 1996. – № 1(9). – С. 5-25.
10. **Скугаревская М.М.** Синдром эмоционального выгорания / М.М.Скугаревская // Медицинские новости. – 2002. – №7. – С.3-9.
11. **Чуфаровский Ю.В.** Юридическая психология: Учеб. пос. / Ю.В.Чуфаровский. – М.: Право и Закон, 1997. – 320 с.
12. **Шиханцов Г.Г.** Юридическая психология: учебник для вузов / Г.Г.Шиханцов. – М.: Зеркало-М, 2006. – 272 с.
13. **Cooper C. L., Marshall J.** Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health // Journal of Occupational Psychology. – 1976. – Vol. 49. – pp. 11-28.
14. **Greenglass E.R., Burke R.J., Konarsi R.** Components of burnout, resources, and gender-related differences // Journal of Applied Social psychology. – 1998. – Vol. 28 (12). – pp. 1088-1106.