

РОЗДІЛ III. ПСИХОЛОГІЯ – ПЕДАГОГІКА

Деніжна Світлана Олександрівна,
кандидат педагогічних наук,
доцент кафедри пенітенціарної
педагогіки та психології
Інституту кримінально-
виконавчої служби

ПРОФІЛАКТИКА Й КОРЕКЦІЯ СИНДРОМУ “ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ” У ПРАЦІВНИКІВ ПЕНІТЕНЦІАРНОЇ СЛУЖБИ

Розглянуто сутність і змістовну характеристику феномена “емоційного вигорання” як форми професійної деформації працівника Державної пенітенціарної служби (ДПтС) України, розкрито специфіку цього синдрому в пенітенціарних службовців, визначено чинники її виникнення та психологічні механізми розвитку. Обґрунтовано доцільність застосування акмеологічного підходу до розроблення та організації заходів профілактичної та психокорекційної роботи.

Ключові слова: синдром “емоційного вигорання”; професійна деформація; психологічні механізми; методи профілактики та корекції.

Рассмотрены сущность и содержание феномена “эмоционального выгорания” как формы профессиональной деформации сотрудника Государственной пенитенциарной службы (ГПтС) Украины, раскрыта специфика этого синдрома у пенитенциарных служащих, определены факторы его возникновения и психологические механизмы развития. Обоснованы целесообразность использования акмеологического подхода к разработке и организации мероприятий профилактической и психокоррекционной работы.

Ключевые слова: синдром “эмоционального выгорания”; профессиональная деформация; психологические механизмы; методы профилактики и коррекции.

This article is conditioned the nature and content of the phenomenon of “emotional burnout” as a form of professional deformation of employee of The State Penitentiary Service (SPS) of Ukraine, disclosed specifics of this syndrome in prison officials, determined factors for its occurrence and development of psychological mechanisms. The prospects of researches can be directed akmeology approach to the development and organization of activities and psychopreventive work

Key words: the syndrome of “emotional burnout”; professional deformation; psychological mechanisms; methods of prevention and correction.

В умовах глибокої соціально-економічної та духовної кризи суспільства, яку переживає країна, конкуренції на ринку праці та соціальних стресів, збільшується кількість негативних психічних станів, що виникають у

внутрішньому світі людини. Емоційні переживання поглиблюються й у працівників пенітенціарної служби під час виконання службових обов'язків у небезпечних для здоров'я екстремальних ситуаціях. Їх вияви нерідко можуть спричинити агресивно-хаотичні й афективні дії або відмову від виконання службових обов'язків, що значною мірою ускладнює успішність професійної діяльності. Адже далеко не кожний працівник здатний до професійної адаптації та ефективного здійснення своєї діяльності в умовах пенітенціарної служби. Тому зростає ймовірність розвитку негативних психічних станів і, відповідно, виникає потреба їх регуляції, корекції та профілактики.

У зв'язку з цим серед напрямів досліджень щодо вдосконалення роботи психологічної служби в пенітенціарних установах на увагу заслуговує розроблення заходів щодо профілактики й корекції соціально-психологічних явищ, зокрема синдрому "емоційного вигорання". Цей синдром виникає в ситуаціях інтенсивного професійного спілкування під впливом комплексу зовнішніх (зумовлених умовами професійної діяльності) і внутрішніх (пов'язаних із індивідуальними особливостями працівника – самосвідомості, самоприйняття, осмисленості соціальної ролі) чинників і виявляється як приглушення емоцій, зникнення гостроти почуттів, збільшення кількості конфліктів під час спілкування, байдужість до переживань інших людей, втрата відчуття цінності та віри у власні сили. До категорії працівників, які зазнають ризику розвитку синдрому "емоційного вигорання", належать і представники пенітенціарної служби. Адже їхня професійна діяльність ускладнена численними негативними чинниками, а її успішність визначається не лише набутими професійними знаннями, а й умінням реалізовувати їх у практичній діяльності завдяки розвитку професійно значущих і особистісних якостей. Значною мірою це стосується тих відділів пенітенціарної служби, представники яких безпосередньо спілкуються з ув'язненими.

На підставі викладених положень слід наголосити на потребі створення проектів щодо впровадження відповідних профілактичних і корекційних заходів у пенітенціарну практику. Проте їх недостатня розробленість спричиняє дефіцит наукового знання про сутність і механізми розвитку емоційного вигорання.

Отже, актуальність наукового пошуку ефективних заходів запобігання та усунення синдрому "емоційного вигорання" визначається значною ймовірністю його виникнення в працівників пенітенціарної системи під впливом умов професійної діяльності, недостатньою вивченістю особливостей виявів цього феномена в представників кримінально-виконавчої служби, відсутністю надійних і апробованих методик його профілактики та корекції.

Аналіз наукових досліджень і публікацій дає змогу зазначити, що існує чимало досліджень, присвячених вивченню "емоційного вигорання" у різних категорій працівників – медичного персоналу (В. В. Косарєв, С. А. Бабанов), психологів (В. В. Бойко, А. Н. Моховіков), педагогів (А. А. Реан, Л. М. Мітіна, Т. І. Ронгінська), соціальних працівників (Н. Є. Водоп'янова, О. С. Старченкова), менеджерів (А. Р. Фонарьов), управлінців

(А. Б. Серебрякова). Однак зростання значущості праці пенітенціарних службовців у розвитку суспільства ініціює проблему профілактики й корекції досліджуваного синдрому в пенітенціаристів. Ефективність пошуку оптимальних форм і методів розв'язання такої проблеми зумовлює актуальність дослідження.

Мета статті – вивчити особливості розвитку синдрому “емоційного вигорання” у працівників пенітенціарної служби, розробити заходи щодо його профілактики та корекції.

В умовах професійного середовища пенітенціарної системи, до складу якої входять кримінально-виконавчі та виправні установи, у пенітенціарних службовців нерідко виникають вияви негативних психічних станів, зокрема спостерігається високий ступінь вияву синдрому “емоційного вигорання”.

Звернення до цього поняття в науковій літературі дає змогу зазначити, що інтерпретація дослідниками цього феномена має неоднозначне тлумачення. Узагальнення сучасних підходів до вивчення синдрому уможлиблює розглядати “емоційне вигорання” як: а) психічний стан, що містить сукупність симптомів різного рівня; б) механізм психічного захисту від постійних стресових впливів; в) професійну дезадаптацію; г) форму професійної деформації.

Порівняльний аналіз указаних розбіжностей у позиціях науковців щодо тлумачення сутності досліджуваного поняття надає можливість вирізнити те спільне, що їх поєднує – у кожному з підходів наголошено на залежності “емоційного вигорання” від наявності ситуації інтенсивного спілкування в професійній діяльності, характерного для працівників соціальної сфери.

Поширення такого феномена серед пенітенціаристів та специфіка його виявів зумовлені, насамперед, незадоволенням матеріальних потреб, перенасиченням потреб соціального характеру, зниженням змістовно життєвих орієнтацій і рівнів домагань, невмінням і небажанням подолати професійні труднощі, низьким статусом у професійній групі.

Серед показників, що визначають характерні особливості “емоційного вигорання” у пенітенціарних працівників, слід виокремити:

усвідомлення психотравмуючих чинників професійної діяльності;

симптоми, поєднані у загальну фазу “опір” – обмеження емоційної віддачі за принципом “хочу – не хочу”, потреба у виправданні свого негативного емоційного ставлення, спрощення і скорочення обов'язків, які вимагають значних емоційних витрат;

симптоми, що належать до фази “виснаження” – відчуття відчуження, відсутність здатності співпереживати, поступове збільшення негативних емоцій, виключення емоцій з професійної сфери, набутий емоційний захист, негативне сприйняття себе як професіонала й особистості, байдуже або негативне ставлення до партнера у спілкуванні, безособові контакти, підвищена роздратованість.

На підставі розгляду змістової характеристики синдрому “емоційного вигорання” у працівників пенітенціарної системи цілком логічно здійснити його конкретизацію та інтерпретувати як форму професійної деформації

працівника пенітенціарної служби, що виникає у нього в умовах професійного середовища як результат дій захисних психологічних механізмів у відповідь на психотравмуючий вплив умов праці в кримінально-виправних установах. Синдром виявляється у зниженні емоційної віддачі; прагненні зменшити професійні обов'язки, котрі вимагають емоційних витрат; намаганні виправдати своє емоційне ставлення завдяки знеціненню професійної діяльності та її предмета.

Виникнення синдрому “емоційного вигорання” у працівників пенітенціарної служби зумовлюється впливом зовнішніх і внутрішніх чинників. До зовнішніх чинників слід віднести складні особливості умов праці – напружена, емоційно насичена діяльність, використання владних повноважень, спецконтингент, низьке суспільне визнання у разі значного контролю, відсутність позитивної підтримки, нестабільність, конфліктність. До внутрішніх чинників, що зумовлюють виникнення емоційного вигорання пенітенціаристів, належить таке: індивідуальні, особистісні й соціально-демографічні особливості та здатність до самореалізації (мотивація, осмислення своєї професійної значущості в соціумі та життєдіяльності, обмежені можливості для особистісного зростання).

Наразі існує кілька теорій, які виділяють стадії розвитку синдрому емоційного вигорання. Серед найпоширеніших – п'ятиступенева модель Дж. Грінберга:

I стадія (“Медовий місяць”) – працівник задоволений своєю роботою й завданнями, ставиться до них з ентузіазмом.

II стадія (“Нестача палива”) – виявляється втома, апатія, можуть виникати проблеми зі сном. В умовах відсутності додаткової мотивації та стимулювання працівник втрачає інтерес до роботи, знижується продуктивність діяльності.

III стадія (“Хронічні симптоми”) – надмірна робота без відпочинку, яка є характерною для працездатних працівників, що призводить до виснаження, схильності до психічних захворювань, а також психологічних переживань – хронічної втоми, загостреного почуття злоби чи пригніченості, відчуття загнаності в кут.

IV стадія (“Криза”) – розвиваються хронічні захворювання, у результаті чого людина повністю або частково втрачає працездатність.

V стадія (“Пробивання стіни”) – фізичні та психологічні проблеми переходять в нагальну форму й можуть спровокувати розвиток небезпечних захворювань, які загрожують життю людини. Унаслідок цих проблем кар'єра людини часто опиняється під загрозою.

У вітчизняній літературі переважно розрізняють три фази формування синдрому емоційного вигорання [4, с. 9]:

фаза “Напруження” характеризується переживаннями психотравмуючої ситуації; незадоволенням собою; відчуттям загнаності в клітку; тривогою, депресією;

фаза “Резистенція” містить такі симптоми, як неадекватне вибіркоче емоційне реагування, емоційно-етична дезорієнтація, розширення сфери економії емоцій; редукція професійних обов’язків;

фаза “Виснаження” характеризується емоційним дефіцитом; емоційною віддаленістю, особистісною віддаленістю (деперсоналізацією), психосоматичними і психовегетативними порушеннями.

Наявність синдрому емоційного вигорання, що виникає у працівників пенітенціарної служби, характеризується такими ознаками: обмеження професійної віддачі та негативне сприйняття себе як професіонала, емоційно-моральна дезорієнтація, відмова від виконання професійних обов’язків, які вимагають емоційних витрат, збільшення негативних емоцій.

На розвиток вказаного комплексу симптомів синдрому “емоційного вигорання” у пенітенціаристів впливає дія психологічних механізмів. Основним психологічним механізмом розвитку синдрому “емоційного вигорання” у пенітенціарних службовців, а точніше його першої фази “Напруження” є “когнітивний дисонанс”, тобто невідповідність між знаннями й власними уявленнями пенітенціариста про значущість своєї професії, між очікуваними результатами професійної діяльності та реальними умовами трудової діяльності, що супроводжується почуттям дискомфорту.

Першій фазі синдрому вигорання – (“Напруження”) – відповідає “когнітивний дисонанс”, що характеризується зіткненням у свідомості пенітенціарного працівника суперечливих знань про професійну діяльність у виправних установах. З одного боку – це знання, набуті опосередковано через засоби масової комунікації та інші джерела інформації; з другого – у перебігу безпосереднього виконання професійних обов’язків у виправних установах пенітенціарної служби.

На другій фазі розгортання “емоційного вигорання” – “Резистенція” виникає тоді, коли когнітивний дисонанс не знаходить свого вирішення, механізмом розвитку такого синдрому виступає дистрес.

Третя фаза синдрому – “Виснаження” – характеризується виробленням психологічного захисту працівника, що формується у пенітенціариста як відповідь на психотравмуючі впливи професійної діяльності.

Розв’язання “когнітивного дисонансу” здійснюється з допомогою нижче наведених способів.

Перший спосіб – стихійний – полягає у знятті суперечності завдяки зменшенню рівня домагань, а після цього й зниженню професійної віддачі, втрати особистісного смислу професійних дій, відмови від самоактуалізації тощо. З часом закріплюється відчуття непотрібності, безпорадності, невдячності роботи, відсутності духовного й матеріального задоволення, що призводить до професійної деформації особистості та вигорання.

Другий спосіб – професійного й особистісного зростання – полягає в формуванні в пенітенціарного службовця здатності надавати смисл професійним діям, самотійно запобігати стресу та знімати його, виробленні адекватних й ефективних способів поведінки, набутті необхідного досвіду.

Таким способом можна уникнути негативних, руйнівних переживань, пов'язаних із професійною діяльністю, тобто підвищити рівень свого професійного розвитку до рівня відповідних домагань. Цей другий спосіб розв'язання когнітивного дисонансу виступає альтернативою розвитку емоційного вигорання й підґрунтям психологічної роботи для запобігання, подолання та його корекції.

Особливе значення в подоланні “емоційного вигорання” належить особистості самого пенітенціарного службовця, використанню й розвитку її внутрішніх ресурсів: мотивації, наявності комунікативних і регулятивних здібностей, конструктивних стратегій поведінки, умінню осмислювати власну професійну значущість і соціальну роль у житті, здатності до самовдосконалення. Рівень розвитку цих професійно значущих якостей пенітенціарного службовця може знижуватись під впливом емоційного вигорання. Розвиток і збереження зазначених потенційних можливостей і якостей потребує психологічної підтримки.

Синдром “емоційного вигорання” як форма професійної деформації у пенітенціарних службовців піддається психологічному впливу.

Найбільш доцільним у профілактиці та корекції синдрому “емоційного вигорання” є акмеологічний підхід, спрямований на самореалізацію особистості професіонала, що здійснюється на основі актуалізації внутрішніх ресурсів і потенційних можливостей особистості, формуванні професійних якостей з опорою на знання про структуру, чинники й механізми розвитку.

Ефективність психологічної допомоги досягається шляхом блокування механізмів, які виступають підґрунтям розвитку “вигорання”. Запускаючим механізмом вигорання є розглянутий вище “когнітивний дисонанс”, котрий з'являється в результаті виникнення суперечності в інформації про професійну діяльність: між очікуваннями й уявленнями про роботу та реальними труднощами й проблемами, які фруструють моменти в її виконанні. Додатковими психологічними механізмами розвитку синдрому є дистрес і психологічний захист.

Серед способів розв'язання “когнітивного дисонансу” варто вирізнити два основних: 1) пенітенціарний працівник, долає суперечності, котрі виникають у професійній діяльності, на користь такого способу діяльності, який потребує найменших емоційних витрат, що й відповідає синдрому “емоційного вигорання”; 2) пенітенціарний працівник може надати професійним діям особистісного смислу, сформулювати переконання в необхідності виконання емоційно напруженої професійної діяльності.

Другий спосіб, що спрямований на розвиток професійної компетентності особистості, виступає альтернативою першому, – поширенню емоційного вигорання. Завдяки застосуванню другого способу зняття “когнітивного дисонансу” реалізується основний напрям психологічної допомоги щодо запобігання і корекції синдрому “емоційного вигорання” у пенітенціарних службовців.

У профілактичній роботі слід урахувати чинники й передумови, що зумовлюють вияви синдрому; у діагностичній роботі варто спиратися на характерні ознаки та симптоми; у корекційній – здійснювати корекцію всіх розглянутих атрибутів досліджуваного феномена.

Психологічний вплив має бути спрямований не тільки на проблемні сторони особистості для їх відновлення та реабілітації, а й на активізацію потенційних можливостей і внутрішніх ресурсів особистості, котрі можуть виступати як опорні й компенсаторні.

Організація тренінгових занять передбачає виконання вищезазначених завдань запобігання та корекції синдрому “емоційного вигорання”.

Зазначимо, що під час проведення психокорекційних заходів доцільно працювати не з психотравмуючим синдромом “емоційного вигорання” взагалі, а з цілісними психічними станами, які виникають у процесі його розвитку. Найбільш доцільними в цьому випадку вбачаються методики нейролінгвістичного програмування, методи психічної саморегуляції, методи раціональної, когнітивної та поведінкової корекції.

У підвищенні стресостійкості працівників пенітенціарної служби заслуговує на увагу спеціальна психологічна підготовка, зміст якої передбачає формування вміння нейтралізувати негативні впливи психотравмуючих ситуацій, що виникають у перебігу виконання службових обов’язків, створення правильних психічних установок, ознайомлення з природою та механізмами виникнення синдрому “емоційного вигорання”, оволодіння поведінковими та аутогенними методами.

Застосування вказаних методів психокорекційної та профілактичної роботи сприяє підвищенню мотивації до професійної діяльності пенітенціарних працівників, формуванню в них змістовно життєвих, ціннісних орієнтацій та установок особистісного зростання, а також забезпечує збільшення стресостійкості службовців, оволодіння ними прийомами саморегуляції, освоєння конструктивних стратегій поведінки у професійній діяльності, спричиняє вироблення умінь долати конфлікти, розвиває усвідомлення особистісної відповідальності за успішність власної життєдіяльності.

У процесі професійної діяльності працівників пенітенціарної служби високого ступеня вияву набуває синдром “емоційного вигорання”. Його виникнення спричиняється впливом зовнішніх (складні умови праці) і внутрішніх (мотивація, акти самосвідомості, індивідуально-особистісні ресурси) чинників. У процесі розвитку цього феномена в пенітенціарних службовців виявляються такі його ознаки, як: обмеження емоційної віддачі, негативне самосприйняття, емоційно-моральна дезорієнтація, відмова від виконання обов’язків, що вимагають значного емоційного навантаження, розширення діапазону негативних емоцій. Психологічним механізмом досліджуваного синдрому виступає “когнітивний дисонанс”, який розвиваючись у три фази (“Напруження” – “Резистенція” – “Виснаження”) набуває на кожній з них, відповідно, ознак дистресу й психологічного захисту.

Узагальнення теоретичних положень дає змогу інтерпретувати синдром “емоційного вигорання” працівників пенітенціарної служби як форму їх професійної деформації, що є результатом дій захисних психологічних механізмів особистості, які виробляються у відповідь на хронічні психотравмуючі впливи складних умов праці в кримінально-виправних установах.

Профілактичну та корекційну роботу щодо запобігання й подолання “емоційного вигорання” доцільно здійснювати з позицій акмеологічного підходу з орієнтацією на професійне та особистісне зростання та активність самого пенітенціарного службовця з урахуванням структури, чинників і механізмів виникнення й розвитку такого синдрому.

Список використаних джерел

1. Бойко В. В. Энергия эмоций / Бойко В. В. – [2-е изд., доп. и перераб.]. – СПб. : Питер, 2004. – 474 с.
2. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова – СПб. : Питер, 2005. – 336 с.
3. Косарев В. В. Неврозы у медицинских работников / В. В. Косарев, С. А. Бабанов // Здоров'я України. – 2011. – № 1. – С. 49.
4. Малец Л. С. Внимание : “выгорание” / Л. С. Малец // Персонал. – 2000. – № 2. – С. 99–102.