

Л.М. Леженіна
Інститут підготовки юридичних кадрів
для Служби безпеки України
Національного університету «Юридична
академія України імені Ярослава Мудрого»

ПСИХОЛОГІЧНА СИМПТОМАТИКА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У СЛІДЧИХ СЛУЖБИ БЕЗПЕКИ УКРАЇНИ

У статті представлені узагальнені результати досліджень психологічної симптоматики емоційного вигорання у слідчих Служби безпеки України. Визначено категорії слідчих, що найбільш піддані ризику розвитку синдрому емоційного вигорання, розкрито психологічні симптоми емоційного вигорання у слідчих.

Ключові слова: синдром емоційного вигорання, симптоми емоційного вигорання, слідчі Служби безпеки України.

Л.Н. Леженина

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СИМПТОМАТИКА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГО- РАНИЯ У СЛЕДОВАТЕЛЕЙ СЛУЖБЫ БЕЗОПАСНОСТИ УКРАИНЫ

В статье представлены обобщенные результаты исследований психологической симптоматики эмоционального выгорания у следователей Службы безопасности Украины. Определены категории следователей, которые наиболее подвержены риску развития синдрома эмоционального выгорания, раскрыты психологические симптомы эмоционального выгорания у следователей.

Ключевые слова: синдром эмоционального выгорания, симптомы эмоционального выгорания, следователи Службы безопасности Украины.

L.M. Legenina

PSYCHOLOGICAL SYMPTOMS OF THE EMOTIONAL BURNOUT OUT OF INSPECTION OFFICERS OF SECURITY SERVICE OF UKRAINE

The article presents the generalized results of research of psychological patognomy of the emotional burning out of inspection officers of Security Service of Ukraine. The categories of inspection officers have been defined who are in risk of development of the emotional burning out syndrome as well as psychological symptoms of emotional burning out of inspection officers.

Key words: emotional burning out syndrome, emotional burning symptoms, inspection officers of Security Service of Ukraine.

Повне, всебічне, швидке розслідування кожного злочину, викриття винних і забезпечення правильного застосування закону з тим, щоб кожен, хто скоїв злочин, був притягнутий до відповідальності й жоден невинний не був покараний, вимагає від слідчого СБУ дотримання процесу-

альної регламентованості заходів і термінів слідства, високої формалізації соціально-рольової функції слідчого; пізнавально-пошукової спрямованості; оперативності (практичні результати однієї дії упереджують вибір іншої дії); спрямованості на упередження можливої протидії зацікавлених осіб; наявності владних повноважень, широкої соціальної комунікативності, підвищеної одноосібної відповідальності за прийняті рішення. Все це, безперечно, свідчить про наявність чималої кількості дій деструктивних зовнішніх чинників, які з часом зумовлюють появу негативного емоційного стану слідчого, розвитку у них синдрому емоційного вигорання.

Однак несприятливі емоційні стани слідчих СБУ дотепер не визнаються чинником, що істотно впливає на результати роботи, а якщо й визнаються, то приведення їх у оптимальні рамки адресується самому слідчому СБУ. Разом з тим, синдром емоційного вигорання набуває швидкого розповсюдження серед працівників різних виробничих сфер. З 2005 року у Міжнародній класифікації захворювань даний синдром віднесений до розділу Z73 – «Стрес, пов'язаний із труднощами щодо підтримання нормального способу життя», що обумовлює необхідність досліджень симптоматики синдрому емоційного вигорання у такої специфічної категорії працівників, як слідчі СБУ. Вивчення специфіки психологічної симптоматики емоційного вигорання у слідчих СБУ є необхідною умовою розробки ефективних методів його профілактики та корекції.

У дослідженнях В.В. Бойка, Т.І. Ронгінської, Е.А. Hartman, Е. Maher, В. Perlman та ін. описано симптоми емоційного вигорання. Сьогодні вже можна виділити майже 100 симптомів вигорання. Так за даними Е. Maher до симптомів емоційного вигорання відносяться: безсоння; виснаження; втома; негативне ставлення до іншої людини; низький рівень емпатії; негативна „Я-концепція”; переживання почуття провини; схильність до авторитаризму; пригнічений настрій і пов'язані з ним емоції (відчуття безнадійності, безглуздості, апатія, цинізм, песимізм, депресія); агресивні відчуття (дратівливість, занепокоєння, напруженість, тривожність, гнів); убогість репертуару робочих дій; психосоматичні нездужання; зловживання хімічними агентами; відсутність апетиту або, навпаки, переїдання; негативне відношення до самої роботи [13].

Г.Е. Робертс класифікував симптоми емоційного вигорання, як зміни у поведінці; зміни в мисленні; зміни у почуттях; зміни у здоров'ї. Зовнішні прояви вигорання, за Г.Е. Робертсом, наступні: погіршення взаємин із колегами; зростання негативізму відносно пацієнтів (колег); зловживання алкоголем, ніотином, кофейном; втрата почуття гумору, постійне відчуття невдачі та провини; підвищена дратівливість (на роботі, вдома); настирне бажання зміни роду занять; порушення сну; загальне почуття втоми; невизначене почуття занепокоєння; загострена сприйнятливості до інфек-

ційних захворювань [9].

Kahill S. виділяв п'ять ключових груп симптомів, характерних для синдрому вигорання [12].

1. Фізичні симптоми: втома, фізичне стомлення, виснаження, зменшена або збільшена вага, недостатній сон, безсоння, поганий загальний стан здоров'я (передусім, у відчуттях), ускладнений подих, задуха, нудота, запаморочення, надмірна пітливість, тремтіння, гіпертензія (підвищений тиск), виразки, наживи, серцеві хвороби.

2. Емоційні симптоми: недовіра емоцій, неемоційність, песимізм, цинізм і черствість у роботі та особистому житті, байдужність, втома, відчуття фрустрації й безпорадності, безнадійність, дратівливість, агресивність, тривога, посилення ірраціонального занепокоєння, нездатність зосередитися, депресія, почуття провини, нервові ридання, істерики, щиро-сердечні страждання, втрата ідеалів, надій або професійних перспектив, збільшення деперсоналізації своєї або інших (люди стають безликими, як манекени), переважає почуття самотності).

3. Поведінкові симптоми: тривалість робочого часу понад 45 годин на тиждень, поява впродовж робочого дня втоми, бажання перерватися, відпочити, байдужність до їжі, незначні фізичні навантаження, виправдання вживання тютюну, алкоголю, ліків, нещасні випадки (травми, падіння, аварії й т.д.), імпульсивна емоційна поведінка.

4. Інтелектуальний стан: зменшення інтересу до нових теорій та ідей у роботі, альтернативних підходів у вирішенні проблем, збільшення нудьги, туги, апатії, брак куражу, смаку й інтересу до життя, збільшення переваги стандартних шаблонів, рутини над творчим підходом, цинізм, байдужість до нововведень, формальне виконання роботи.

5. Соціальні симптоми: немає часу або енергії для соціальної активності, зменшення активності й інтересу до дозвілля, хобі, соціальні контакти обмежуються роботою, убогі взаємини з іншими, як вдома, так і на роботі, відчуття ізоляції, нерозуміння інших й іншими, відчуття браку підтримки з боку родини, друзів, колег.

У вітчизняній психології найбільш системно й комплексно аналіз симптомів емоційного вигорання здійснений В.В. Бойко [4]. Вчений виділив такі симптоми емоційного вигорання: симптом емоційного дефіциту, емоційної відстороненості, особистісної відстороненості (деперсоналізації), психосоматичних і психовегетативних порушень. Як бачимо, симптоми емоційного вигорання не відрізняються суворою специфічністю й можуть варіювати від легких поведінкових реакцій (дратівливість, стомлюваність під кінець робочого дня й т.п.) до невротичних, психосоматичних й, імовірно, навіть психопатичних розладів.

Досліджуючи зв'язок між виробничими стрес-факторами й симптомами емоційного вигорання, науковці виявили значимі кореляції між загальним (сумарним) показником синдрому емоційного вигорання і характеристиками роботи (значимістю завдання, продуктивністю, намірами зміни роботи); між деперсоналізацією й прогулами (недисциплінованістю), поганими взаєминами з родиною і друзями; між емоційним виснаженням і психосоматичними захворюваннями; між персональними досягненнями й відношенням до професійних обов'язків, значимістю роботи [3]. Відомо, що повсякденна діяльність слідчих СБУ має ознаки швидкої мінливості, непередбачуваності, складності, залучення у постійні негативні переживання інших, що, в свою чергу, позначається на емоційному стані, який у деяких слідчих СБУ може проявлятися у формі неадекватної оцінки ситуації, неспроможності самостійно ухвалити рішення, постійної невпевненості у своїх діях, розгубленості, наявності імпульсивних дій тощо [1; 2; 6; 10]. За результатами нашого дослідження визначено симптоми емоційного вигорання у слідчих СБУ, проявами яких є зміни, що відбуваються на фізичному, поведінковому й психологічному рівнях. Так, для слідчих, які зазнали фізичних змін, характерним є наявність почуття хронічної втоми, виснаження, сприйнятливості до змін показників зовнішнього середовища, розладу шлунково-кишкового тракту (діарея, синдром роздратованого шлунку), кардіоваскулярних порушень (тахікардія, аритмія, гіпертонія), частого головного болю, надлишку або надоліку ваги, задишки, безсоння, застуди [8].

У слідчих СБУ, які зазнали поведінкових змін, спостерігаються такі прояви: важкість праці, занадто ранній прихід на роботу й затримання надовго на роботі або, навпаки, пізній прихід на роботу й ранній вихід із роботи, потреба виконання роботи вдома, звернення уваги на деталі, дистанціювання від будь-кого (рідних, колег по роботі, підслідних), зниження рівня ентузіазму тощо. Як бачимо, дезадаптивні поведінкові реакції можуть виявлятися як в міжособистісних взаєминах, так і у раніше не властивому халатному ставленні до службових обов'язків. Іноді дезадаптивна поведінка слідчих СБУ – це своєрідна стратегія, спрямована на зменшення дії стресу.

Для слідчих СБУ, які зазнали психологічних змін, характерні такі прояви: неусвідомлене занепокоєння, нудьга, образи, розчарування, невпевненість, почуття провини, незатребуваності. Досліджувані вказали на появу підозрілості, дратівливості, ригідності, нездатності приймати рішення, спалахів гніву, підвищеного почуття відповідальності за іншого, загальної негативної установки на життєві перспективи, почуття всемогутності над долею іншого, «заглиблення у себе», відсутності бажання спілкуватися з оточуючими. Слідчим СБУ із наявною симптоматикою синдрому емоцій-

ного вигорання достовірно більшою мірою притаманний розвиток усіх видів негативних комунікативних установок, ніж працівникам без ознак емоційного вигорання, а саме: завуальована жорстокість по відношенню до партнерів, відкрита жорстокість, суб'єктивно обґрунтований негативізм, брюзжання, негативний особистісний досвід. В групі «здорових» працівників домінує лише показник завуальованої жорсткості, тоді як в групі емоційно-згорілих – усі показники розвинені приблизно однаково і є надмірно вираженими. Слідчі з симптомами емоційного вигорання фази напруження та резистенції характеризуються такими індивідуально-психологічними та особистісними особливостями, як невротичність, депресивність, збудливість, сором'язливість та емоційна лабільність. Перелічені особистісні риси характеризують, в основному, емоційну сферу особистості, а саме: загальний емоційний фон настрою, силу та ергічність емоційних проявів, мінливість емоційних станів. У слідчих із симптомами емоційного вигорання фази виснаження визначені такі індивідуально-психологічні та особистісні особливості: невротичність, депресивність, збудливість, сором'язливість, емоційна лабільність, реактивна агресивність. Запобігають розвитку симптомів емоційного вигорання такі риси, як екстравертованість, урівноваженість та комунікабельність.

У ході дослідження з'ясовано, що найбільше ризику виникнення емоційного вигорання піддані наступні категорії слідчих СБУ:

1. Слідчі, які висувають непомірно високі вимоги до себе. Вони вважають, що справжній фахівець – це зразок професійної невразливості й досконалості. Зазвичай у них відбувається асоціація своєї праці з призначенням, місією, тому в них стирається межа між роботою й особистим життям.

2. Слідчі, яким притаманна сумлінність зведена в абсолют, надмірно хвороблива акуратність, прагнення домогтися зразкового порядку в будь-якій справі, навіть якщо це завдасть шкоди самому собі, сонливість, апатія як симптоми перевтоми, тобто слідчі-педанти.

3. Слідчі – кар'єристи. Вони працюють, прагнучи зробити кар'єру, отримати чергове звання раніше строку, зайняти вищу посаду. Праця на межі власних можливостей триває до отримання бажаного результату. Потім вони заспокоюються й відпрацьовують оптимальний режим праці та відпочинку.

4. Слідчі – вимушені трудоголіки. Працюють щоденно понад 8 годин у зв'язку з «виробничою необхідністю», під тиском керівника за відсутності на те об'єктивних причин. Посилення відчуття тривоги, соціальної незахищеності, страху втрати роботи змушує деяких людей працювати до зносу, не ставити під сумнів розпорядження керівника, навіть якщо це є загрозою для їх здоров'я. У таких працівників відбувається порушення

«правила трьох вісімок» – 8 годин сну, 8 годин праці, 8 годин відпочинку, спілкування з рідними, домашніх турбот, що неминуче зумовлює збій у роботі всього організму людини. І, як результат, працездатність знижується, під загрозою опиняється не лише кар'єра, а саме життя людини.

5. Слідчі-демонстратори, тобто слідчі, яким властиве прагнення першості у всьому, необхідність завжди бути на очах, а також високий ступінь присучення і виснаженості при необхідності виконання непомітної, рутинної роботи. Вони зазвичай скаржаться на зайву дратівливість, гнівливність, підвищений тиск, проблеми із засипанням.

6. Слідчі-емотивісти, тобто слідчі, які від природи чутливі й вразливі, чуйні, схильні сприймати чужий біль як власний, що межує із патологією та саморуйнуванням, і все це при явній відсутності сил чинити опір будь-яким несприятливим обставинам. Напевно, тому вони зазвичай страждають на безсоння, прояви підвищеної тривожності [8].

На цинічне ставлення до праці й об'єктів своєї праці вказує байдужість, негуманне ставлення до іншої людини. Взаємодія й контакти з ними стають формальними, знеособленими, негативні установки спочатку мають прихований характер і проявляються у внутрішньо стримуваному роздратуванні, але згодом прориваються назовні. Найбільша ймовірність того, що це трапиться, існує у відділах із високим рівнем професійного стресу. Так, професор К. Черніс зазначає, що відповідальність за розвиток вигорання в організації лежить на керівникові, бо існують такі робочі місця й ситуації, що начебто створені для вигорання [11].

До симптомів емоційного вигорання у відділах (організації) відносять наступні: висока плинність кадрів, зниження зацікавленості слідчих у роботі, пошук «цапа відбуйла», антагоністичний груповий процес, наявність парних угруповань, режим залежності, що проявляється через гнів на керівництво й прояв безпорадності та безнадійності, розвиток критичного відношення до колег, недолік співробітництва у відділі, прогресуюче падіння ініціативи, поява почуття незадоволеності від роботи, прояви негативізму щодо ролі або функції відділу. Таким чином, коли у слідчого СБУ виникає розчарування у можливостях службового зростання, матеріальної забезпеченості тощо, це з часом може спричинити появу в нього емоційного вигорання.

Висновок. Професія слідчого, зокрема слідчого Служби безпеки України, належить до тих професій, представники яких мають високий ризик виникнення емоційного вигорання, що обумовлено специфікою даної роботи. Професійна діяльність слідчого СБУ передбачає підвищену особистісну відповідальність за долю людини, тривале напружене спілкування із суб'єктами професійної діяльності різного статусу, з представниками різних професійних і соціальних груп, швидке прийняття рішень,

реагування на втручання зовнішніх чинників, постійну зосередженість, ретельність, чим і спричиняє появу фізичної та психічної втоми, відчуття тривоги, неадекватного емоційного реагування, психічного виснаження, і, як наслідок, виникнення емоційного вигорання. Симптоми емоційного вигорання у слідчих СБУ знаходять прояви на фізичному, поведінковому й психологічному рівнях, що негативно позначається на виконанні ними професійних обов'язків.

Перспективи подальших досліджень вбачаємо у розробці програм профілактики та корекції синдрому емоційного вигорання у слідчих СБУ, а також розробці системи заходів з попередження виникнення синдрому емоційного вигорання у майбутніх слідчих, яка повинна включати формування іміджу фахівця – слідчого СБУ, ознайомлення із сутністю, проявами, чинниками формування, а також засобами профілактики виникнення синдрому емоційного вигорання у слідчих.

Список літератури

1. Андросюк В.Г. Психологія слідчої діяльності / В.Г. Андросюк. — К.: Вид-во Укр. акад. внутр. справ, 1994. — 106 с.
2. Баев О.Я. Руководство для следователей / О.Я. Баев, А.З. Ваксян, А.А. Ваксян. — М.: Изд. дом „ИНФРА-М”, 1997. — 732 с.
3. Барко В.І. Психологія управління персоналом ОВС (психологічний аспект): Монографія / В.І. Барко. — К.: Ніка-Центр, 2002. — 296 с.
4. Бойко В.В. Синдром «емоционального выгорания» в профессиональном общении / В.В. Бойко. — СПб.: Питер, 1999. — 216 с.
5. Васильев В.Л. Юридическая психология / В.Л. Васильев. — СПб.: Питер, 1997. — 649 с.
6. Коновалова В.Е. Следственная тактика: принципы и функции / В.Е. Коновалова, А.М. Сербулов. — К.: РИО МВД УССР, 1983. — 132 с.
7. Коновалова В.О. Юридична психологія: Академічний курс: підручник / В.О. Коновалова, В.Ю. Шепітько. — К.: Концерн «Видавничий Дім «Ін Юре», 2004. — 424 с.
8. Леженіна Л.М. Синдром емоційного вигорання у слідчих Служби безпеки України: питання теорії та практики: Монографія / Л.М. Леженіна. — Х.: «Оберіг», 2011. — 156 с.
9. Робертс Г.Э. Профилактика выгорания / Г.Э. Робертс // Обзор современной психиатрии. — 1998. — № 1. — С. 39-46.
10. Столяренко А.М. Прикладная юридическая психология / А.М. Столяренко. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. — 674 с.
11. Чернисс К. Профессиональное выгорание: беспокойство за работников и боссов растет // Журнал практического психолога. — 2000. — №9. — С. 17-19.
12. Kahill S. Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence // Canadian Psychology. — 1988. — Vol.29. — pp. 284-297.

13. Maher E. The burnout syndrome // Journal of consulting and clinical psychology. — Vol. 7 — 1983. — pp. 15-20.