

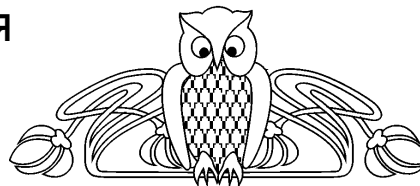


УДК 159.944.4: 351.74

ОСОБЕННОСТИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И ЕГО РАЗВИТИЯ У СОТРУДНИКОВ ВНЕВЕДОМСТВЕННОЙ ОХРАНЫ

И.В. Малышев

Педагогический институт
Саратовского государственного университета
E-mail: iv.999@list.ru



Статья посвящена проблеме эмоционального выгорания представителей профессии, деятельность которых характеризуется повышенным эмоциональным напряжением, наличием сложных жизненных ситуаций. Исследование связано с изучением особенностей синдрома эмоционального выгорания и факторов, способствующих его развитию у сотрудников вневедомственной охраны.

Ключевые слова: симптомы, фазы эмоционального выгорания, особенности развития синдрома, индивидуальные, социально-психологические факторы, адаптационные возможности, нарушение личности.

Peculiarities of the Emotional Burn Out and Its Development by the Officers of the Non Departmental Security

I.V. Malyshev

The paper is devoted to the problem of the emotional burn out of the representatives of the profession whose activity is characterizing by the increased emotional tension and by the presence of the difficult living situations. A research connected with the study of the peculiarities of the emotional burn out and the factors promoting to its development by the officers of the non-departmental security is given.

Key words: symptoms, phases of the emotional burn out, peculiarities of the development of the syndrome of the emotional burning, individual and social-psychological factors, adaptation possibilities, breaking of the personality.

В настоящее время многих исследователей привлекают проблемы, связанные с воздействием стресса на человека. В первую очередь, это определяется их значимостью для общества, науки и конкретного человека. В современных условиях социальное окружение предъявляет повышенные требования к личности. Это неизбежно приводит к таким неблагоприятным последствиям, как снижение общей психической устойчивости организма, появление чувства неудовлетворенности результатами своей деятельности, отказ от выполнения заданий в ситуациях повышенных требований¹. Анализ названных симптомов и факторов, определяющих их, позволил сделать вывод, что представители некоторых профессий значительно чаще и

быстрее, чем в других отраслях, начинают испытывать чувство внутренней эмоциональной опустошенности вследствие необходимости постоянных контактов с другими людьми. К ним относятся: психологи, педагоги, воспитатели, социальные работники, полицейские и др. В связи с анализом требований, предъявляемых к социальным профессиям, основное содержание которых составляет межличностное взаимодействие, американский психолог Х. Дж. Фрейденберг в 1974 г. ввел термин «выгорание» (burnout). Позже данный феномен во многих зарубежных и отечественных публикациях был обозначен как синдром эмоционального, психического или профессионального выгорания. Он относится к числу феноменов личностной деформации и представляет собой многомерный конструкт негативных психологических переживаний, связанных с интенсивными межличностными взаимодействиями, отличающимися эмоциональной насыщенностью или когнитивной сложностью².

Существует ряд дефиниций, отражающих синдром. Например, К. Кондо определяет «выгорание» как отсутствие адаптации к рабочему месту из-за чрезмерной нагрузки и неадекватных межличностных отношений. Выгоранию подвержены те, кто работает с особым интересом, такая работа сопровождается чрезмерной потерей психологической энергии, приводит к психосоматической усталости и эмоциональному истощению³.

Как отмечают зарубежные исследователи, на первом этапе развития синдрома профессиональная деятельность является главной ценностью и смыслом всей жизни человека⁴. В случае несоответствия между собственным вкладом и полученным или ожидаемым вознаграждением появляются первые



симптомы выгорания: изменение отношения к профессиональной деятельности – от положительной до безразличной и отрицательной. Причина синдрома индивидуальна, определяется различиями в эмоционально-мотивационной сфере и условиями, в которых протекает профессиональная деятельность человека.

Современные исследователи выделяют в синдроме три психических конструкта: эмоциональную истощенность (чувство эмоциональной опустошенности), деперсонализацию (бесчувственное отношение милиционера к гражданам, коллегам и т.д.) и редукцию профессиональных достижений (чувство некомпетентности в своей профессии). Составляющие выгорания в той или иной степени отражают специфику профессиональной сферы, в которой впервые был обнаружен этот феномен⁵.

Сложный характер синдрома, а также многообразие интерпретации его причин и проявлений требует поиска новых путей, исследовательских стратегий по оптимизации профессиональной деятельности сотрудников органов внутренних дел (в частности, милиционеров вневедомственной охраны), которая включает сложные жизненные ситуации, высокое напряжение и явление монотонии, что заметно отличает ее от других видов труда⁶.

В соответствии с изложенным целью нашего исследования является выявление особенностей развития синдрома эмоционального выгорания у сотрудников вневедомственной охраны и определяющих его факторов.

В исследовании приняли участие 120 милиционеров отдела вневедомственной охраны г. Саратова в возрасте от 21 года до 44 лет. В соответствии с функциональными задачами в рамках своего подразделения испытуемые были распределены на несколько групп (повзводно).

Для диагностики симптомов и признаков уровня эмоционального выгорания был использован тест В.В. Бойко⁷. В качестве одного из основных методов, направленных на изучение личности, был выбран метод СМЛЛ⁸. Дополнительно, для выявления глубинных неосознаваемых аспектов личности и характера был использован тест Сонди⁹.

С целью изучения социально-психологических характеристик коллектива была подготовлена анкета, акцентирующая внимание на морально-психологическом климате и актуальных проблемах. Также на каждого испытуемого были собраны данные анамнеза. В целом процедура исследования включала: 1) сбор данных, 2) анкетирование, 3) индивидуальное и групповое тестирование, 4) обработку результатов и выводы. Тестирование состояло из двух этапов: изучение выгорания в группе из 120 испытуемых; диагностика личности в группе с выявленными симптомами выгорания.

На основе диагностики уровня эмоционального выгорания была выявлена группа, состоящая из 72 испытуемых (60% от общего числа обследованных), с превышающими допустимые значения по двум-трем и более симптомам (складывающийся симптом – 10–15 баллов; сложившийся – 16 и выше) или фазам выгорания (37–60 баллов – фаза в стадии формирования; 61 и выше – сформировавшаяся фаза). Преобладают симптомы фазы «резистенция» (среднее значение общего показателя – 43,8), а именно – «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (13,3), которое проявляется у 75% сотрудников, за ним следует «эмоционально-нравственная дезориентация» (12,8) – 65%, «редукция профессиональных обязанностей» (12,4) – 47% и симптом «расширение сферы экономии эмоций» (6,1) – 18%. Общий показатель «резистенция» выражен у 85% испытуемых. Всего развитие хотя бы одного из симптомов фазы наблюдается у 98%. На втором месте по числу выявленных симптомов находится фаза «истощение» (27,7) и на последнем месте фаза «напряжение» (20,9) (таблица).

Возрастной промежуток от 26 до 35 лет можно считать основным для развития синдрома выгорания (54% испытуемых). Это период жизни трудоспособного человека, связанный с этапом профессионализации, самосовершенствования, включающий и возрастной кризис личности. Средний трудовой стаж испытуемых, у которых обнаружен синдром выгорания, составляет 7–15 лет (46%), а период адаптации к профессии, месту службы – от 1 года до 3–4 лет (26%).



Показатели синдрома выгорания в группе испытуемых с выявленными нарушениями

Группы испытуемых	Симптомы и фазы эмоционального выгорания														
	Напряжение					Резистенция					Истощение				
	1	2	3	4	Общий показатель фазы Н	1	2	3	4	Общий показатель фазы Р	1	2	3	4	Общий показатель фазы И
1-й моторизованный взвод	20	13	33	0	13	86	80	20	66	73	60	86	53	0	40
2-й моторизованный взвод	33	40	6	6	6	73	73	13	26	46	66	66	13	13	20
Взвод охраны Торгового центра	18	36	9	0	0	81	72	0	45	54	36	45	9	0	0
«Пеший» взвод	11	11	16	0	16	50	50	16	44	44	61	66	5	5	11
Взвод «Банки»	33	41	33	16	25	83	66	16	75	58	66	50	25	16	25
Руководство	20	80	40	40	60	100	20	80	40	80	20	20	60	20	20
Испытуемые с выявленными нарушениями, %	22	30	22	5	17	75	65	18	47	85	56	63	23	9	20
Общий показатель в средних значениях, баллы	5,9	6,6	5,5	2,9	20,9	13,3	12,8	5,7	12	43,8	9	10,5	5	3	27,7

Примечание. Симптомы фаз выгорания: напряжение: 1 – переживание психотравмирующих обстоятельств, 2 – неудовлетворенность собой, 3 – «загнанность в клетку», 4 – тревога и депрессия; резистенция: 1 – неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, 2 – эмоционально-нравственная дезориентация, 3 – расширение сферы экономии эмоций, 4 – редукция профессиональных обязанностей; истощение: 1 – эмоциональный дефицит, 2 – эмоциональная отстраненность, 3 – личностная отстраненность (деперсонализация), 4 – психосоматические и психовегетативные нарушения.

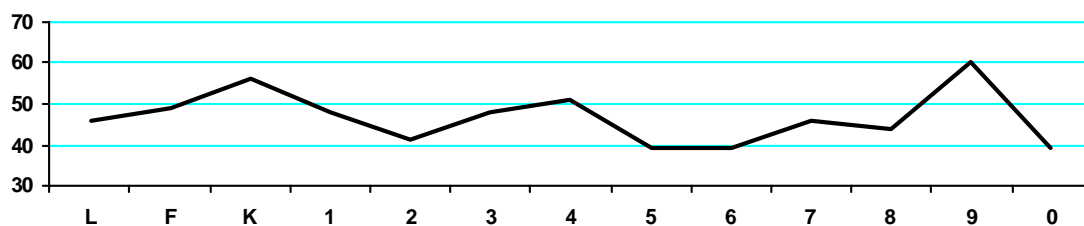
Анализ медико-психологических факторов показал наличие у 56% сотрудников с высокой степенью развития выгорания психологических и функциональных нарушений, свидетельствующих о снижении адаптационных возможностей к психоэмоциональным нагрузкам (данные окружной военно-врачебной комиссии). Кроме этого, у 45% обнаружены акцентуации характера, 9% сотрудников выезжали в «горячие точки» и у 2% в анамнезе зафиксированы черепно-мозговые травмы.

Как следует из приведённых результатов, общее состояние коллектива подразделения неудовлетворительное. В то же время у 11% испытуемых отмечено наличие только складывающихся симптомов и у 78% одна из фаз выгорания находится в стадии формирования. Таким образом, у значительного числа лиц с отмеченными нарушениями синдром находится на ранних стадиях развития, глубокие изменения ещё не наступили, как это произошло у 23% испытуемых. Но этот факт внушает тревогу, так как синдром может протекать быстро.

Основываясь на результатах исследования и учитывая характер выполняемой деятельности, можно предположить, что риск

развития синдрома значительно выше у сотрудников, чьи функции и задачи носят оперативный характер, подверженных сильному эмоциональному напряжению, имеющих много контактов с людьми и выполняющих монотонную и однообразную работу. Эти факторы в наибольшей мере относятся ко 2-му (75% лиц с выявленными нарушениями от общего числа обследованных), 1-му (68%) моторизованным взводам и также характерны для руководящего состава (71%), в функции которых входит и контроль над деятельностью подчинённых. Для взвода «Банки» (44%) риск развития синдрома выгорания ниже (особенность функциональных задач связана с охраной объекта по месту назначения, а общение с людьми не всегда навязанное и предполагает компенсацию негативного эмоционального состояния).

После обработки методики СМИЛ данные были обобщены и выражены количественно в виде средних значений шкал (рисунок). Оценивая профиль личности, можно сказать, что, несмотря на отсутствие явных психических нарушений (показатели шкал в твердых [т] баллах находятся в пределах 70), у большинства испытуемых неустойчивая эмоциональная сфера, впечатлительность,



Средние значения личностного профиля методики СМИЛ у испытуемых с высокими показателями (по тесту В.Бойко): L – «ложь», F – «достоверность», K – «коррекция», 1 – «сверхконтроль», 2 – «пессимистичность», 3 – «эмоциональная лабильность», 4 – «импульсивность», 5 – «женственность», 6 – «ригидность», 7 – «тревожность», 8 – «индивидуалистичность», 9 – «оптимистичность», 0 – «интроверсия»

гибкость в общении, не всегда целенаправленная активность, сниженная выносливость к стрессу, стремление находить причины неудач в действиях других, черты демонстративности, при перенапряжении – функциональные нарушения, трудности адаптации, нарушения общепринятых форм взаимодействия и т.д. Наличие конверсионной «пятерки» (шкалы 1, 2, 3) и пики по 4–7-м шкалам предполагают неблагоприятный прогноз в виде невротического развития: общего снижения адаптационных возможностей, дезадаптации, психосоматических нарушений, усиления проявления акцентуированных черт характера и т.д.

Результаты исследования по методике Сонди показали, что практически все отмеченные факторы предполагают неблагоприятные для личности изменения, снижающие ее адаптационный потенциал, способность к преодолению стресса, что, в конечном итоге, может привести к возникновению симптомов выгорания и другим нарушениям. Так, для испытуемых характерны такие особенности и свойства личности как: пассивность, повышенное чувство вины (факторы [h0s-], [h+!s-] – 12% испытуемых); аффективно-лабильные проявления, трудности в контактах с окружающими (факторы [h+s0] – 14%, [e0hy+] – 12%, [e0hy0] – 9%); невротические изменения личности (факторы [k-p0] – 14%, [e0hy+-] – 8%); психосоматические нарушения (фактор [d-m+!] – 15%) и т.д.

Во многих исследованиях отмечается важная роль психологического климата коллектива и организационных факторов, оказывающих влияние на возникновение выгорания и других деструктивных изменений в

психике⁴. С этой целью проводилось социально-психологическое исследование всего подразделения. Основываясь на его результатах, можно сказать, что морально-психологический климат организации в целом характеризуется лишь как «относительно» удовлетворительный. Несмотря на то, что психологическую атмосферу внутри коллектива оценивают как положительную около 69% сотрудников, невозможностью открыто выступать с критикой недовольны 52%, материальной обеспеченностью – 59%, справедливостью и объективностью решения проблем – 62% из числа опрошенных милиционеров, 56% обеспокоены безразличным отношением к проблемам подчиненных, 43,3% – текучестью кадров.

Таким образом, результаты эмпирического исследования направленного на изучение особенностей выгорания у сотрудников вневедомственной охраны, позволяют прийти к следующим выводам.

Развитие синдрома выгорания во многом связано с нарушениями функционирования работы механизмов психики, низкой стрессоустойчивостью, особенностями развития личности и коллектива, негативными изменениями в структуре личности и т.д. Так, качественная характеристика результатов СМИЛ, теста Сонди свидетельствует о начале неблагоприятных изменений личности данной группы сотрудников.

Степень выявленных нарушений и этапы развития синдрома выгорания у испытуемых различаются. Показатели симптомов связаны с индивидуально-психологическими особенностями исследуемых, социально-психологическими характеристиками данного



коллектива, функциональными и иными особенностями выполняемой деятельности, способностью руководителей решать проблемы подчиненных как внутри, так и вне коллектива. Обобщенный анализ результатов показал, что влияние на развитие синдрома выгорания у сотрудников оказывают и переменные медико-психологического характера, например, случаи снижения адаптационных механизмов к психоэмоциональным нагрузкам и, как следствие, наступившие невротические изменения (данные анамнеза и исследований).

Результаты исследования выявили и общие закономерности, отражающие особенности структуры синдрома и динамику его развития. Преобладание среди других показателей фазы «резистенция» и таких её симптомов, как «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование», «эмоционально-нравственная дезориентация», «редукция профессиональных обязанностей», показывает, что морально-этические проблемы, утрата чувства перспективы, отсутствие интереса к самосовершенствованию, развитию, нарушение эмоциональной сферы отношений стоят на первом месте в ряду проблем жизни и деятельности милиционера вневедомственной охраны.

Данное исследование является необходимым шагом в создании модели, направленной на преодоление длительного воздействия стресса. Его новизна состоит в применении проективного метода исследования личности (Сонди), расширяющего представления о масштабах синдрома и его механизмах.

Примечания

¹ См.: Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психол. журн. 2002. Т.23, №3. С.85–95.

² См.: Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб., 2008. С.29–30.

³ См.: Форманюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопр. психол. 1994. № 6. С.57–73.

⁴ См.: Ронгинская Т.И. Указ. соч.

⁵ См.: Орел В.Е. Феномен выгорания в зарубежных эмпирических исследованиях // Психол. журн. 2001. Т.22, №1. С.90–101.

⁶ См.: Бовин Б.Г., Калашиников М.О., Панова Т.Б., Калашиникова О.Э. Методические рекомендации по психологическому сопровождению подразделений вневедомственной охраны. М., 1997. С.6–9.

⁷ См.: Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Самара, 1998.

⁸ См.: Собчик Л.Н. Стандартизированный многофакторный метод исследования личности: Метод. руководство. М., 1990.

⁹ См.: Собчик Л.Н. Метод портретных выборов: Практ. руководство. М., 1993.

¹⁰ См.: Орел В.Е. Указ. соч.