

ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ ЯК НАБУТИЙ СТЕРЕОТИП ПРОФЕСІЙНОЇ ПОВЕДІНКИ ОСОБОВОГО СКЛАДУ ПІДРОЗДІЛІВ СПЕЦІАЛЬНОГО ПРИЗНАЧЕННЯ

У статті розкрито психологічні чинники виникнення та розвитку емоційного вигорання в особового складу підрозділів спеціального призначення органів внутрішніх справ з точки зору розуміння симптомів як різновиду психологічного захисту та функціонального пристосування до екстремальних умов праці. Основний акцент зроблено на чинники та умови, що зумовлюють перетікання синдрому із сфери професійного пристосування у певну форму особистої деформації.

Ключові слова: емоційне вигорання, психологічні особливості діяльності в спеціальних підрозділах органів внутрішніх справ, професійна деформація, деперсоналізація, редукація професійних уподобань.



Емоційне вигорання являє собою набутий стереотип емоційної, найчастіше професійної поведінки. З одного боку, емоційне вигорання є комплексом психологічних та фізіологічних порушень, що є наслідком надмірної та позанормової емоційної перевантаженості, зокрема, при здійсненні професійних дій. З іншого боку, цей синдром може бути механізмом психологічного захисту особистості, що проявляється повним або частковим вилученням емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи. У цьому випадку «вигорання» можна розглядати як функціональний стереотип, оскільки як захист, він дає змогу дозовано використовувати емоційні ресурси, економно витрачати енергетичні ресурси, а отже, це набутий стереотип професійної поведінки.

Структурі особистості людини властива цілісність та стійкість, котра перебуває у пошуку шляхів захисту від деформації. Синдром емоційного вигорання – якраз один із таких способів

психологічного захисту, профілактика якого охоплює дуже широку сферу системи взаємодії людина – людина.

Актуальність дослідження полягає в тому, що на сьогодні необхідно розробити програму попередження й корекції «емоційного вигорання» як набутого стереотипу професійної поведінки серед особового складу підрозділів спеціального призначення органів внутрішніх справ, діяльність яких пов'язана із значним емоційним навантаженням. Це дасть змогу попередити психологічну деформацію особистості військовослужбовця та суїциду серед особового складу. Результати проведеного дослідження дадуть змогу впровадити зміни в підготовку та супроводження діяльності цих структур, розробити програми попередження та профілактики професійної деформації та психологічної деформації.

Питанням вивчення виявленого порівняно недавно феномену «емоційного вигорання» присвячені дослідження деяких учених, а саме М.В. Андрущенко (2003), Т.В. Белової (2003), С.В. Ієвльової (2003), В.М. Косирьова (2003), О.В. Крапівіної (2003), І.Н. Моховикова (1999), В.Е. Орла (2001), М.М. Скугаревської (2002), А.Т. Шаталової (2003) та ін.

Частково розглядалось емоційне вигорання в контексті механізмів психологічного захисту та саморегуляції психічної діяльності в екстремальних умовах діяльності в працях К. Лаврової, Н.Е. Водоп'янової [2, с. 20]. На сьогоднішній день взагалі відсутні дослідження емоційного вигорання в особового складу підрозділів спеціального призначення і правоохоронців загалом; більшість досліджень спрямована на вивчення стресу і «емоційного вигорання» як його складника. Невисвітленими залишаються механізми взаємодії внутрішніх та зовнішніх чинників, зокрема організаційних, у виникненні синдрому «емоційного вигорання».

На сьогодні для діагностики синдрому емоційного вигорання можуть використовуватися методика оцінки психічної активації, інтересу, емоційного тону, напруженості і комфор-

тності Н.А. Курганського і Т.А. Немчина, особистісний опитувальник «Рівень невротизації та психопатизації», методика оцінки нервово-психічної напруженості, астенії, зниженого настрою Т.А. Немчина, методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко тощо.

Метою дослідження є розкриття психологічного змісту феномену емоційного вигорання в особового складу підрозділів спеціального призначення (ОСПСП) органів внутрішніх справ як набутого стереотипу професійної поведінки.

Завдання дослідження полягає, по-перше, у розкритті суб'єктивних та об'єктивних чинників, що впливають на формування та перебіг емоційного вигорання як різновиду набутого поведінкового стереотипу, по-друге, у визначенні чинників, що попереджують деформацію особистості під впливом сформованого стереотипу емоційного реагування в особливих умовах діяльності.

Екстремальні умови професійної діяльності детермінують глибокі трансформації психіки особистості. Ці зміни виявляються в процесі професійного становлення, адаптації, розвитку і діяльності у підрозділах особливого призначення. В таких умовах процес професійного становлення відбувається за іншою схемою, ніж у звичайних умовах. Він більш стрімкий, тому що вижити в екстремальних умовах можна, лише володіючи достатнім рівнем професіоналізму. Як правило, така діяльність має конфліктний характер, оскільки особистість військовослужбовця підрозділів спеціального призначення наптовхується на жорсткі умови життєдіяльності та взаємодії між спеціалістами, має високий ступінь психологічного звикання до ризику («зсув до ризику»).

Процесуальні моделі емоційного вигорання розглядають синдром як динамічний процес, що розвивається в часі і має певні фази або стадії. Процесуальні моделі розглядають динаміку розвитку вигорання як процес наростання емоційного виснаження, унаслідок якого виникають негативні установки щодо

суб'єктів професійної діяльності. Схильний до вигорання фахівець намагається створити емоційну дистанцію в стосунках з ними як спосіб подолати виснаження. Паралельно розвивається негативна установка щодо власних професійних досягнень (редукція професійних досягнень).

Діяльність особового складу підрозділів спеціального призначення нерідко відбувається в умовах високого нервового напруження. Помітними є психічні перевантаження, наявність екстремальних умов служби, негативний вплив злочинного середовища, перенасиченість емоціями. Усе це суттєво впливає на виконання важливих завдань, покладених на особовий склад підрозділів спеціального призначення.

У спецпідрозділах міліції особливого призначення і загонів міліції спеціального призначення, де передбачаються високі вимоги до швидкісних та емоційно-вольових якостей кандидатів, розроблений психофізіологічний аспект психологічного відбору, спрямований на вимірювання фізичної витривалості, швидкості та якості реакцій на зовнішні впливи, характеристик уваги, емоційної стійкості та інших якостей, пов'язаних з основними властивостями м'язової, нервової та серцево-судинної системи.

Існує безліч ситуацій, в якій опиняється військовослужбовець підрозділів спеціального призначення, що мають яскраву конфліктність, зумовлену брутальністю та провокаційними діями, до яких удаються правопорушники. Значна імовірність агресивної поведінки, нападів, тілесних ушкоджень підвищується при затриманні злочинців та забезпеченні громадського порядку.

Таким чином, небезпека є постійним потенційним елементом, що супроводжує діяльність працівника ПСП за будь-яких умов. На думку К. Лаврової, виникнення певного виду емоційного притуплення в даному випадку може навіть бути адаптивною формою професійного вдосконалення [3, с. 14].

В екстремальних умовах діяльності існує імовірність втрати спеціалістами особистісно значущих індивідуальних

цінностей (життя та здоров'я). Лише одна загроза цієї втрати часто приводить особовий склад до втрати орієнтації та до дезадаптації. За умови тривалого впливу важких екстремальних умов діяльності відбуваються значні мотиваційні зміни. Мотиви, що посилювали діяльність, починають її гальмувати, а ті, що гальмували діяльність, починають її активувати. Продуктивні мотиви, мотиви досягнення змінюються на мотиви уникнення, мотиви збереження гомеостазу. Замість того, щоб продуктивно працювати, військовослужбовця починають хвилювати винятково свої інтереси.

В.І. Розов називає наступні екстремально-психологічні фактори діяльності, що впливають на особистість працівника: смерть людей, вбивство співробітників; різка активізація криміналітету; підвищена відповідальність за дії, рішення; корумпованість співробітників та професіональна зрада; новизна, незвичність, раптовість впливу, стрімкість, дефіцит часу, високі та тривалі навантаження; інформаційна невизначеність та професійний ризик, зростаючий професіоналізм криміналітету; використання злочинцями при здійсненні правопорушень сучасних засобів, у тому числі технічних; груповий характер злочинів; екстремальність впливу і спілкування співробітника з конфідентами [7, с. 68].

Важливим фактором діяльності в екстремальних умовах, на думку В.І. Розова, також є недостатня психологічна підготовка до дій в умовах професійного стресу, яка може призвести до надмірного напруження, неспокою, розсіяності, нерішучості, загальмованості реакцій; страху невдачі, страху перед відповідальністю, боязливості; зниження активності, наполегливості, завзяття; постійного відчуття слабкості, втоми, безсилля, невміння мобілізуватися; загострення потреби в самозбереженні; зростання дратівливості, втрати контролю над собою; зростання грубих помилок (інколи смертельних) у діях; відмови від виконання завдань; нездорових та песимістичних стосунків у підрозділах; послаблення службової дисципліни; зловживання спиртом; підвищення плинності кадрів у підрозділах; професійної

деформації; порушення психічного та фізичного здоров'я; суїцидальної поведінки [7, с. 69].

На думку Я.М. Когута, важливими чинниками виникнення професійної деформації є відповідність чи невідповідність особистісних особливостей суб'єкта специфіці службової діяльності, оскільки характер діяльності висуває високі вимоги до особистісних якостей особового складу [3, с. 14].

Успішність діяльності співробітників груп спеціального призначення, їх життя та здоров'я, на думку В.М. Смірнова, залежать не лише від сформованих та розвинутих екстремально значущих психологічних якостей і психологічних характеристик, але й від умінь співробітників регулювати бойові психологічні стани, що мають такі рівні: повної, підвищеної «включеності» в екстремальні умови діяльності, причетності та «відстороненості» від екстремальних умов [8, с. 54]. Вищі рівні (повної та підвищеної «включеності») пов'язані з рівнем ідентифікації співробітників з функціональною групою й екстремальними умовами діяльності.

Особливі умови праці в органах внутрішніх справ (часті ситуації з непередбаченими наслідками, спілкування з асоціальними елементами, ризик травмування або поранення, психічні та фізичні перевантаження тощо) призводять до того, що «емоційне вигорання» може розвиватися незалежно від віку і статі.

«Емоційне вигорання» стосується також структури системи цінностей. Члени особового складу, які протягом тривалого часу займалися різною за суттю і специфікою службовою діяльністю, мають великі відмінності у поглядах на життєві цінності. Можна стверджувати, що особливості діяльності у підрозділах спеціального призначення є фактором, що впливає на особистість її суб'єкта. Встановлено, що для правоохоронців, котрі працюють з людьми, які не скоїли злочин, цінностями є здоров'я, щасливе сімейне життя, цікава робота та любов. Для оперативних працівників карного розшуку, які займають високі посади, це – матеріально забезпечене життя, упевненість у собі та життєва мудрість.

Одним із головних чинників виникнення й розвитку «емоційного вигорання» правоохоронців є «правовий нігілізм» з їх боку, тобто ігнорування юридичних норм, соціальних вимог до їх діяльності в суспільстві, нехтуючи виконанням головного обов'язку кожного службовця внутрішніх справ – дотримання та забезпечення правопорядку в суспільстві. Яскравим свідченням наявності «емоційного вигорання» працівників підрозділів спеціального призначення М.С. Корольчук наводить факти їх байдужого ставлення до своєї роботи, а в декотрих випадках – порушення ними ж законів, розвиток корупції, рейдерство [4, с. 37].

Слід зазначити, що вигорання є інфекційним феноменом і може швидко розповсюджуватися серед співробітників. Ті, що схильні до вигорання, стають циніками, негативістами і песимістами; взаємодіючи на роботі з іншими людьми, які знаходяться під впливом такого ж стресу, вони можуть швидко перетворити цілу групу на збори тих, що «вигоряють». Найбільша вірогідність того, що це трапляється, існує в організаціях з високим рівнем стресу. Сюди можна віднести усі види професійної діяльності, що пов'язані з роботою в екстремальних умовах, зокрема і працівників підрозділів спеціального призначення.

Професор К. Чернісс у статті «Професійне вигорання: неспокій за працівників і босів росте» (2003) говорить про те, що існують такі робочі місця і ситуації, які, в певному розумінні, просто створені для вигорання, саме тому велика відповідальність за розвиток вигорання в організації лежить на керівникові. Велика частина людей, що працюють у цих місцях, дуже вразлива. Вони перебувають у високостресових ситуаціях, де від них очікується високий рівень виконання роботи і де вони мають невеликий контроль над тим, що або як вони роблять.

Найбільш поширеними змінами функціонування емоційної сфери у працівників підрозділів спеціального призначення є недостатньо успішно компенсована тривога, знижений фон настрою, негативне ставлення до життя, емоційний дискомфорт і фрустрація потреб у соціальному визнанні, любові і самореаліза-

ції. Безумовно, це яскраве підтвердження прояву «емоційного вигорання», що виявляється в послабленні, вимогливості до себе й до виконання своїх службових обов'язків.

Механізм дії професійної ролі та вплив специфіки службових операцій найбільш показові після аналізу третьої фази «емоційного вигорання» – фази виснаження. Домінуючими симптомами на цій фазі є емоційне відчуження, психосоматичні і психовегетативні порушення. Ці дисфункціональні зміни зумовлені високою психоемоційною напругою оперативної діяльності, яка значно відрізняється від службових обов'язків інших працівників. Отже, наявність «емоційного вигорання» залежить від специфіки службової діяльності.

В результаті синдрому вигорання відбувається втрата задоволеності якістю життя, його сенсу і сенсу професійної діяльності, значно знижується чутливість до переживань інших людей, здатність співчувати і співпереживати, втрачається чутливість до власних емоцій і переживань. Це приводить до неможливості емоційної віддачі і вираження співчуття, до трагічного переживання самотності, коли людина втрачає опори всередині себе і в зовнішньому світі, коли немає нічого чи нікого, на що чи на кого можна опертися в скрутну хвилину, а все здається безглуздим та безцільним. Тим часом здатність співчувати і співпереживати є певним буфером, що перешкоджає розвитку вигорання. Тоді менше, на думку Н.В. Водоп'янової, виявляється схильність занижувати значення результатів діяльності і зростає впевненість у власній професійній спроможності [4, с. 56]. Зрозуміло, що тривала діяльність у підрозділах спеціального призначення зрештою призводить до редукції саме цієї форми емоційної комунікації, або ж значного її пониження.

Відомо, що у професіях типу «людина – людина» успішність діяльності на 80–85% залежить від наявності комунікативних навичок. Низька комунікативна компетентність в екстремальних умовах впливає на підвищення рівня втомлюваності підрозділу і відповідно на зростання небезпеки про-

фесійної діяльності для усього підрозділу, і кожного спеціаліста зокрема. Викривлення та втрата оперативної інформації ведуть за собою непорозуміння і як наслідок невинуваті фізичні, психічні втрати, травми, поранення особистого складу [11, с. 78].

Американські вчені встановили, що професійні навички психологічного впливу на громадян допомагають владнати більше 90% інцидентів, що потенційно передбачають застосування сили [12, с. 3]. За В.М. Смірновим, спеціалісти екстремального профілю – це люди зі стійкими мотивами досягнення цілі (прагнення до індивідуальних та групових рекордів, перемог, подолання ускладнень, перешкод).

Тому частіше доводиться говорити про підтримання керівництвом вже наявної мотивації у спеціалістів, ніж про певну її корекцію [10, с. 23].

Опитування співробітників органів внутрішніх справ показало, що переважна їх більшість не була задоволена своєю професійною діяльністю. Однією з причин цього було нерозуміння багатьма співробітниками своїх психологічних цінностей, свого місця у житті, цілей, значущості в загоні, ролі в екстремальних умовах [8, с. 67].

Діяльність працівника підрозділів спеціального призначення часто містить у собі певні психологічні суперечності (зокрема ті, що стосуються емоційно-вольової сфери). Ефективність виконання завдань, за В.С. Медведєвим, часто залежить від уміння співробітника розібратись і зрозуміти психологію людини, яка становить певний службовий інтерес [6, с. 74]. Навіть відчуваючи до певної особи антипатію, співробітнику доводиться долати ті чи інші почуття з метою отримання інформації чи налагодження контакту (наприклад, з терористами). Протилежною ситуацією можуть бути випадки наведення громадського порядку під час озброєних демонстрацій та протестів, коли працівникам спецпідрозділів доводиться застосовувати крайні методи проти агресивно налаштованого натовпу, хоча кожна окрема особистість з натовпу, очевидно, мало усвідомлює

відповідальність за свої дії. Факти самогубства в екстремальних умовах є одним з яскравих проявів дезадаптації та відсутності стресостійкості. На думку Е.В. Довгополової, «Спроби самогубства – волювання про допомогу, яку слід надати негайно» [10, с. 93].

Тривалий чи інтенсивний вплив стресових умов погіршує результати діяльності, веде до погіршення міжособистісних відносин, викликає різні багаторівневі зміни в психофізіологічній організації, є причиною дезадаптивних особистісних змін, зокрема емоційної та мотиваційної сфер військовослужбовця спеціальних підрозділів.

Таким чином, під впливом екстремальних умов діяльності емоційне вигорання може виконувати функцію набутого стереотипу поведінки щодо суб'єктів діяльності. Слід виділити наступні внутрішні чинники, які провокують такі зміни: включення в роботу великих особистих ресурсів, недостатність умов для самовираження, прийняття особистої відповідальності за наслідки вчинку, розвиток пасивної позиції, відчуття власних безсилля та незначущості. До зовнішніх чинників належать: чітка регламентація роботи, робота з конфліктними людьми, фізична, соціальна та емоційна напруженість діяльності, тиск з боку начальства, конфлікти з ним. Чинниками, що попереджають виникнення та розгортання синдрому емоційного вигорання та подальшу деформацію особистості серед особового складу підрозділів спеціального призначення, є розвинена емпатія та комунікативні навички. Подальшого наукового дослідження потребує психологічне обґрунтування всіх елементів цілісної системи попередження виникнення і розвитку синдрому емоційного вигорання серед особового складу підрозділів спеціального призначення, а також чинники, що зумовлюють їхню деформацію, емоційні порушення та ін.

1. Барко В.І. Психологічне супроводження оперативного-розшукової діяльності в органах внутрішніх справ: навч. посібник / Ю.Б. Ірхін, Т.Р. Морозова та ін. – К.: КНТ, 2007. – 96 с.

2. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2005. – 336 с.
3. Когут Я.М. Професійна психологічна підготовка працівників ОВС: конспект лекцій / Я.М. Когут. – Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2006. – 184 с.
4. Корольчук М.С. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах: навч. посібник для студ. вищ. навч. закл. / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк. – К.: Ніка-Центр, 2006. – 580 с.
5. Лаврова К. Синдром выгорания: профилактика и управление: пособие для сотрудников, работающих в программах снижения вреда. Сеть снижения вреда Центральной и Восточной Европы / Калерия Лаврова, Александр Левин. – 2006. – 86 с.
6. Медведєв В.С. Проблеми професійної деформації співробітників органів внутрішніх справ / В.С. Медведєв. – К.; Харьков: Ун-т внутр. дел, 1997. – 355 с.
7. Розов В.И. Управление стрессом в оперативно-розыскной деятельности / В.И. Розов. – К.: КНТ, 2006. – 268 с.
8. Смирнов В.Н. Психология управления персоналом в экстремальных условиях: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.Н.Смирнов. – М.: Академия, 2007. – 256 с.
9. Чуфакowski Ю.В. Психология оперативно-розыскной и следственной деятельности: учеб. пособие / Ю.В. Чуфакowski. – М.: Изд-во Проспект; ТК Велби, 2006. – 206 с.
10. Смирнов Б.А. Психология деятельности в экстремальных ситуациях / Б.А. Смирнов, Е.В. Довгополова. – 2-е изд., испр., доп. – Х.: Изд-во Гуманитарный Центр, 2007. – 292 с.
11. Stress and anxiety: volume 13. Edit by Charles D.Spielberger, Irwin G. Sarason. – Washington: Hemisphere Publ. Corp. – 2002. – 358 p.



Макота Т.В. Эмоциональное выгорание как приобретенный стереотип профессионального поведения личного состава подразделений специального назначения.

В статье раскрываются психологические факторы возникновения и развития эмоционального выгорания у работников подразделений специального назначения органов внутренних дел с точки зрения понимания симптома как разновидности психологической защиты и функционального приспособления к экстремальным условиям. Основной акцент сделан на факторах и условиях, которые определяют перетекание синдрома из сферы профессионального приспособления в определенную форму личной деформации. Осуществляется теоретический анализ западной и отечественной литературы по данной теме.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, психологические особенности деятельности в специальных подразделениях органов

внутренних дел, профессиональная деформация, деперсонализация, редуция профессиональных интересов.



Makota Taras. Emotional burnout as stereotype of professional conduct is purchased during work with people in ekstrimal'nikh terms.

The psychological factors of forming and developing the emotional burning of the personnel of the special units of the bodies of internal affairs from the point of view of understanding the symptom as a variety of the psychological protection and functional adaptation to the extreme conditions of work are clarified. The factors and conditions that cause the transition of the syndrome from the sphere of the professional adaptation into a certain form of the personal deformation are underlined.

Key words: *emotional burning, psychological peculiarities of the activity of the special units of the bodies of internal affairs, professional deformation, depersonalization, reduction of the professional likes.*

