

## ОСОБЛИВОСТІ ДОЛАЮЧОЇ ПОВЕДІНКИ ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ ІЗ ВИСОКИМ РІВНЕМ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

*Проаналізовано результати та особливості дослідження долаючої поведінки військовослужбовців органів внутрішніх справ. Описано рівень та особливості емоційного вигорання у підрозділах спеціального призначення. Виявлено зв'язок різних типів копінг-стратегій з симптомами та стадіями емоційного вигорання.*

**Ключові слова:** емоційне вигорання, деперсоналізація, редукція професійних обов'язків, психологічні особливості діяльності в підрозділах спеціального призначення, копінг-стратегії, долаюча поведінка.



**Постановка проблеми.** Структурі особистості людини властива цілісність та стійкість, котра перебуває у пошуку шляхів захисту від деформації.

У стресовій ситуації потрібно приймати неординарні рішення, докладати зусиль в обмежений час, саме тоді людина починає використовувати певні копінг-стратегії, які можуть бути успішними, а можуть і не дати бажаного результату. Завдання копіngu при стресових обставинах полягає в тому, щоб або перебороти стрес, або зменшити його негативні наслідки, або уникнути його, чи просто терпіти його присутність.

Синдром емоційного вигорання є одним із засобів психологічного захисту, профілактика якого охоплює дуже широку сферу системи взаємодії людина–людина. Важливим є вивчення особливостей копінг-поведінки індивідів із різним рівнем емоційного вигорання, з метою з'ясування конструктивності та ефективності різних шляхів подолання стресу, що виникає у процесі виконання професійної діяльності.

Актуальність дослідження полягає в тому, що сьогодні необхідно розробити програму попередження й корекції «емо-

ційного вигорання» як набутого стереотипу професійної поведінки серед особового складу підрозділів спеціального призначення органів внутрішніх справ, діяльність яких пов'язана зі значним емоційним навантаженням. Це дасть змогу попередити психологічну деформацію особистості військовослужбовця та суїциду серед особового складу. Результати проведеного дослідження нададуть можливість впровадити зміни в підготовку та супроводження діяльності цих структур, розробити програми попередження та профілактики професійної деформації та психологічної деформації.

**Стан дослідження.** Питанням вивчення виявленого порівняно недавно феномену «емоційного вигорання» присвячені дослідження деяких учених, а саме М.В. Андрущенко (2003 р.), Т.В. Белової (2003 р.), С.В. Ієвльової (2003 р.), В.М. Косирева (2003 р.), О.В. Крапівіної (2003 р.), І.Н. Моховікова (1999 р.), В.Е. Орла (2001 р.), М.М. Скугаревської (2002 р.), А.Т. Шаталової (2003 р.) та ін. [8]. У контексті механізмів психологічного захисту та саморегуляції психічної діяльності у екстремальних умовах діяльності емоційне вигорання частково розглядалось в працях К.І. Лаврової, Н.Е. Водоп'янової [3; 7]. Нині недостатньо висвітленими є механізми взаємодії внутрішніх та зовнішніх чинників, зокрема організаційних, у виникненні синдрому «емоційного вигорання». Відсутні дослідження особливостей копінг-поведінки у подоланні емоційних перевантажень під час виконання службових обов'язків в екстремальних умовах діяльності.

**Метою статті** є аналіз особливостей долаючої поведінки особового складу підрозділів спеціального призначення з високим рівнем емоційного вигорання.

На основі емпіричного дослідження поставлені такі завдання: 1) продіагностувати рівень емоційного вигорання особового складу підрозділів ПСП; 2) проаналізувати зв'язок різних типів долаючої поведінки та емоційного вигорання ПСП.

**Виклад основних положень.** У цій статті описано особливості долаючої поведінки у військовослужбовців (а саме особового складу підрозділів спеціального призначення) з різним рівнем емоційного вигорання. Термін «долаюча поведінка» (копінг-поведінка) у вітчизняній психології з'явився 1990 р., хоча явище, що лежить в його основі, давно відоме. Теоретичні, методологічні та практичні питання протидії стресу відображені у працях Л.П. Гримака, Л.Г. Дикої, А.Б. Леонової, В.І. Медведєва, П.В. Симовонова та низки інших дослідників. У цій роботі долаюча поведінка розглядається як порівняно постійна готовність відповідати на стресові події визначеним чином [4].

Для вивчення актуального стану емоційного виснаження особового складу підрозділів спеціального призначення було використано методика дослідження емоційного вигорання В.В. Бойка. У процесі дослідження було опитано 150 військовослужбовців підрозділів спеціального призначення. Під час використання цієї методики за результатами дослідження у співробітників підрозділів спеціального призначення найвищі показники було виявлено на фазі (стадії) «Резистенція» – середнє значення для досліджуваної групи становить 37,49. Фактично опір наростаючому стресу починається з моменту появи тривожної напруги. Це природно: людина усвідомлено або несвідомо прагне до психологічного комфорту, зменшити тиск зовнішніх обставин за допомогою наявних в її розпорядженні засобів. Таким чином, можна підсумувати, що для співробітників підрозділів є доволі характерним прагнення позбутися постійного емоційного тиску.

За фазою «Резистенція» виявлено, що з-поміж досліджуваних 48% характеризуються низьким рівнем розвитку цієї стадії. Майже половина співробітників підрозділів спеціального призначення виявляє середній рівень сформованості цієї фази – 45%. На високому рівні ця фаза сформована лише у 7% співробітників підрозділів спеціального призначення.

Порівняно менш вираженими показниками характеризується фаза «Виснаження». Середнє значення за цією стадією для групи досліджуваних становить 21,51. Ця фаза характеризується більш-менш вираженим зниженням загального енергетичного тону і ослабленням нервової системи. Емоційний захист у формі вигорання стає невід'ємним атрибутом особи.

Високі значення за цією фазою виявлені лише в 2% співробітників. Середній рівень сформованості фази характерний для 14% досліджуваних. Такі співробітники потребують негайного втручання з метою попередження розвитку цієї стадії синдрому. Для більшості все ж характерний низький рівень сформованості фази «Виснаження».

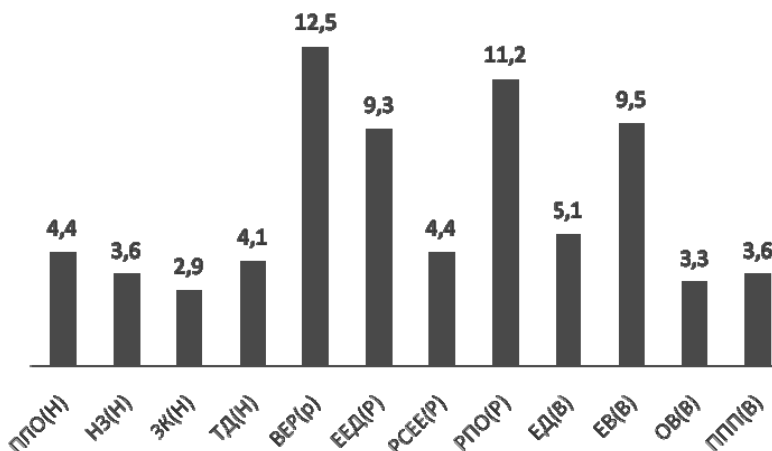


Рис. 1. Гістограма середніх показників за шкалами симптомів методики «Емоційне вигорання В.В. Бойка»

Найменш вираженою є фаза «Напруження», що може свідчити про швидкий перехід співробітників із цієї фази у наступні. Психологічні особливості діяльності у підрозділах спеціального призначення передбачають виконання роботи у напруже-

них умовах. Відповідно, швидше виникають симптоми резистентності та виснаження.

Ця фаза також найменш виражена в кількісному аспекті. Переважна кількість досліджуваних не виявляє сформованості цієї стадії – 90% досліджуваних. Середній рівень сформованості означеної фази виявлено у 8% співробітників. Лише 2% характеризуються високими значеннями за окресленою фазою. Значну інформацію щодо особливостей емоційного вигорання отримано за результатами дослідження окремих симптомів синдрому емоційного вигорання.

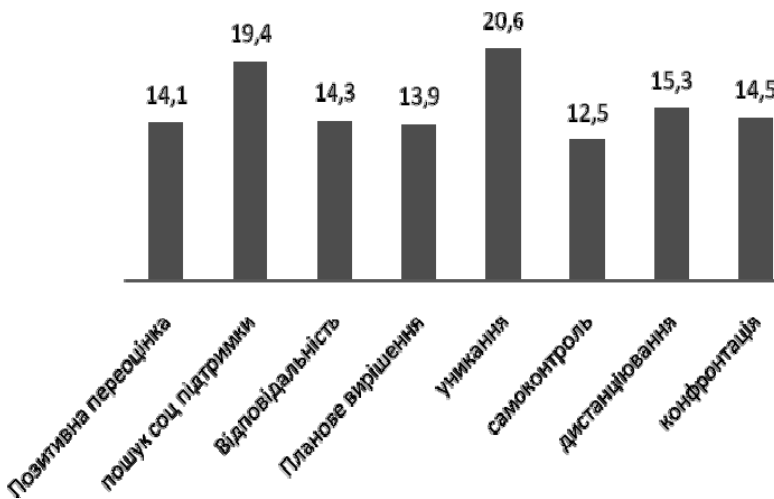
Зокрема, на Рис. 1. зображено середні значення симптомів емоційного вигорання у групі досліджуваних. Виявлено, що найвищі показники характерні для симптомів «Вибіркове емоційне реагування» (12,5), що входить до фази «Резистентність»; «Редукція професійних обов'язків» (11,2), «Емоційна відчуженість» (9,5), що входять до фази «Виснаження».

Суть симптому «Вибіркове емоційне реагування» полягає у тому, що людина зникає вибірково емоційно реагувати на ті чи інші ситуації, виробляє механізм притуплення емоційного ставлення до людей, що потенційно викликали раніше напруження чи потребували емоційного відреагування. У досліджуваних це можуть бути колеги по роботі, керівництво, громадяни, з якими доводиться співпрацювати. Таким чином, цей показник підтверджує висунуту Н.Е. Водоп'яною, Е.С. Старченковою тезу про те, що емоційне вигорання може виступати набутим стереотипом професійної поведінки [3]. Таке припущення також було висловлене у попередніх статтях, присвячених питанню емоційного вигорання серед особового складу ПСП [8].

Доволі високим є показник «Редукція професійних обов'язків», який перевищує показник норми. Редукція професійних досягнень – це виникнення у працівників відчуття некомпетентності в своїй професійній сфері, усвідомлення неуспіху в ній, негативного ставлення до себе як особистості, формального виконання службових обов'язків. Людина може відчува-

ти або проявляти їх різними способами. Всі вони разом характеризують перехідний стан, при якому початкові симптоми і ознаки «вигорання» стають загрозою для фахівця.

Особа майже повністю виключає емоції зі сфери професійної діяльності. Її майже ніщо не хвилює, ніщо не викликає емоційного відгуку – ні позитивні обставини, ні негативні. Причому це не початковий дефект емоційної сфери, не ознака ригідності, а набутий за роки взаємодії з людьми емоційний захист. Людина поступово привчається працювати у професійній діяльності як робот, бездушний автомат.



*Рис. 2. Гістограма середніх показників за шкалами методики дослідження особливостей використання копінг-стратегій*

Реагування без відчуттів і емоцій є найбільш яскравим симптомом емоційного вигорання. Воно свідчить про професійну деформацію особи і завдає шкоди суб'єктові спілкування. Співрозмовник зазвичай переживає проявлену до нього байдужість і може бути цим глибоко травмований.

Цей механізм психологічного захисту може бути близьким за своєю формою до фази «Резистентність» синдрому емоційного вигорання. Подібний механізм допомагає співробітнику не реагувати на емоційні звертання з боку людей, стосовно яких йому потрібно здійснювати свої обов'язки чи застосовувати силу. Психологічний механізм захисту від негативних емоцій характеризується в цьому випадку емоційним відстороненням від того, що відбувається, вибіркове емоційне реагування на людей та події, повне ігнорування певних емоцій, таких, наприклад, як сум, огида. За нашим дослідженням, переважна кількість співробітників не вміє правильно виділяти чи розпізнавати ці емоції.

Отримано також особливості долаючої поведінки особового складу підрозділів спеціального призначення (див. рис. 2). Результати були отримані під час використання методики «Методика WOQO (Ways Of Coping Questionnaire) в адаптації С.І. Харитонової (Інститут соціальної та політичної психології Інститута АПН України).

Опитувальник визначає адаптивну поведінку як суму когнітивних та поведінкових зусиль, спрямованих на подолання стресової ситуації чи зміни власних установок і вичікування з метою більш ефективного пристосування до неї. Цей підхід, на відміну від традиційних підходів, що розглядають адаптивність як властивість особистості, характеризує процес подолання стресової ситуації, концентруючись на думках і діях суб'єкта в контексті специфічної ситуації, а також їх динаміки в процесі розвитку подій.

Поняття долаючої поведінки чи стратегії переборювання труднощів, способи боротьби зі стресом часто є тими факторами, що визначають ефективність людини у її професійній діяльності. Слід також пам'ятати, що емоційне вигорання також часто розглядають як один із видів поведінки, спрямованої на подолання проблем в емоційній сфері.

У співробітників підрозділів спеціального призначення найвищі середні показники виявлено за шкалою «Уникання» – 20,6.

Це вказує на особливу поширеність цієї форми адаптації з стресовими чинниками. Окреслена стратегія складається із зусиль людини позбутися проблемної ситуації. Співробітники, для яких ця стратегія є найбільш характерною, вирізняються у поведінці прагненням не входити в особисті стосунки, не цікавляться справами співробітників, намагаються «відбути» службу і якомога швидше піти додому. Неможливість реалізувати цю стратегію через залучення таких співробітників до емоційних переживань викликає в них роздратування, гнів та сильний опір. Попри те, такі індивіди можуть бути цілком спокійними та прагнуть нікого не зачіпати в емоційному чи психологічному аспектах.

Водночас, високі середні показники виявлені за типом копінг-стратегії «Пошук соціальної підтримки» – 19,4. Ця стратегія описує спроби знайти інформаційну, матеріальну та емоційну підтримку. Тобто, в стресових ситуаціях (власна травма чи товариша, інші непередбачувані та передбачувані неприємні події) співробітники підрозділів прагнуть отримати підтримку та заохочення колег, у тому числі емоційну підтримку. Разом з тим, як було вищезазначено, серед співробітників високими є показники уникання. Відповідно, в стресовій ситуації цим особам немає практично до кого звернутись по допомогу, оскільки більшість із досліджуваних не прагне вникати та перейматися проблемами інших. Таке співвідношення стратегій негативно впливає як на окремих членів колективу, так і в цілому занижує психологічну атмосферу групи.

Також здійснено кореляційний аналіз зв'язків за критерієм Спірмена між методикою на визначення рівня емоційного вигорання та типами копінг-стратегій. Виявлено зв'язки між наступними стратегіями. Копінг-стратегія «Позитивна переоцінка» обернено корелює зі шкалами: «Розширення сфери економії емоцій» ( $r=-0,21$ , при  $p<0,05$ ), а також стадія «Резистенція» ( $r=-0,19$ , при  $p<0,05$ ). Отже, вміння знайти позитивні аспекти, спрямованість на пошук конструктиву дає можливість уникнути поширення емоційного дефіциту на інші сфери особистого жит-



тя. Також це в цілому зменшує емоційне напруження, що виникає у процесі виконання професійної діяльності.

Копінг-стратегія «Пошук соціальної підтримки» прямо корелює зі шкалами «Відчуття тривоги» ( $r=0,25$ , при  $p<0,05$ ), «Психосоматичні та психовегетативні порушення» ( $r=0,26$ , при  $p<0,05$ ), сумарним показником фази «Напруження» ( $r=0,21$ , при  $p<0,05$ ) та «Виснаження» ( $r=0,24$ , при  $p<0,05$ ), а також загальним рівнем емоційного вигорання ( $r=-0,23$ , при  $p<0,05$ ). Неможливість знайти соціальну підтримку, особливо у емоційно навантажених ситуаціях, призводить до того, що військовослужбовець може починати відчувати тривогу, наростаюче напруження, що часто виливається у вегетативні порушення: безсоння, головний біль, підвищений артеріальний тиск та кислотність тощо.

Виявлено також прямий кореляційний зв'язок між шкалою «Відповідальність» та «Незадоволеність собою» ( $r=0,22$ , при  $p<0,05$ ). Співробітники з високою відповідальністю часто можуть негативно оцінювати свою поведінку в стресових та емоційно важких ситуаціях.

Найбільшу кількість зв'язків виявлено між копінг-стратегією «Уникання» та наступними шкалами методики «Емоційне вигорання»: «Відчуття надмірного тиску» ( $r=0,22$ , при  $p<0,05$ ), «Розширення сфери економії емоцій» ( $r=0,20$ , при  $p<0,05$ ), «Неадекватне вибіркове реагування» ( $r=0,19$ , при  $p<0,05$ ), «Емоційно-моральна дезорієнтація» ( $r=0,24$ , при  $p<0,05$ ), «Розширення сфери економії емоцій» ( $r=0,22$ , при  $p<0,05$ ), «Психосоматичні та психовегетативні порушення» ( $r=0,20$ , при  $p<0,05$ ). В досліджуваних, які мають високі показники за цією шкалою, також є високими показники за стадіями вигорання – резистенція та виснаження.

Також виявлено прямі кореляційні зв'язки за такими шкалами: «Дистанціювання» та «Розширення сфери економії емоцій» ( $r=0,21$ , при  $p<0,05$ ), «Дистанціювання» та «Особиста відстороненість» ( $r=0,21$ , при  $p<0,05$ ).

Таблиця 1

## Таблиця кореляційних зв'язків між типами копінг-стратегій та шкалами методики «Емоційне вигорання В.В. Бойка»

	Позитивна переоцінка	Пошук соц-підтримки	Відповідальність	Уникання	Дистанціювання	Конфронтація
НЗ(Н)	-0,03692	0,107483	0,227396	0,132424	0,145871	0,138222
ЗК(Н)	-0,10448	0,184036	-0,04091	0,229818	0,154787	0,19101
ТД(Н)	-0,0899	0,257566	-0,00481	0,130688	0,186418	0,021175
н	-0,094	0,215997	0,059788	0,189502	0,187103	0,045766
ЕЕД(Р)	-0,09907	-0,05067	0,105454	0,206682	0,113314	-0,02228
РСЕЕ(Р)	-0,21551	0,159676	-0,03937	0,18914	0,218759	0,004289
р	-0,19349	0,082544	0,052806	0,199021	0,146527	0,033616
ЕД(В)	-0,02216	0,138357	-0,00983	0,197651	0,10583	-0,07314
ЕВ(В)	-0,06121	0,178255	-0,02968	0,24537	0,165688	0,237045
ОВ(В)	-0,09353	0,139834	0,013103	0,226919	0,218696	0,102191
ППП(В)	-0,02965	0,264129	0,01598	0,209693	0,130326	-0,0778
в	-0,07168	0,249432	-0,00332	0,301982	0,214205	0,059692
ев	-0,14113	0,233173	0,042773	0,257184	0,203503	0,051348

Виявлено кореляційні зв'язки за копінг-стратегією «Конфронтація»: «Конфронтація» та «Відчуття намірного тиску» ( $r=0,19$ , при  $p<0,05$ ), а також «Конфронтація» та «Особиста відстороненість» ( $r=0,23$ , при  $p<0,05$ ). Таким чином, досліджувані, що схильні до конфронтації, часто можуть відчувати надмірний тиск з боку оточення та намагатись особисто відсторонюватись від співробітників.

**Висновки.** Отже, досліджуючи особливості вираженості синдрому емоційного вигорання у співробітників підрозділів спеціального призначення органів внутрішніх справ, виявлено, що найбільш розвинутою в цієї групи досліджуваних є фаза резистенції, яка характеризується більш-менш розвиненими механізмами психологічного захисту та включенням адаптивних систем реагування організму. Менш вираженішою є фаза вигорання, що характерна в цілому для невеликої кількості досліджуваних. Достатньо низькі показники виявлено за показниками сформованості фази «Напруження».

Усі ці дані вказують на специфіку діяльності, що здійснюється під час виконання обов'язків співробітниками підрозділів спеціального призначення. Висока напруженість, небезпека для здоров'я, ризик, обмеженість ресурсів та психічна нестабіль-

ність роботи передбачає наявність у кандидатів на таку роботу сформованих механізмів реагування на вищеперелічені чинники. В тому числі ми включаємо емоційне реагування на екстремальні та насичені негативними емоціями події. Ці психологічні механізми захисту одразу переводять співробітника в режим діяльності, характерний для стадії резистенції. В людини, що не здійснює діяльність в екстремальних чи загрозливих ситуаціях, ця фаза формується під впливом тривалого стресу чи несприятливих чинників. Саме тому при інтерпретації даних результатів важливо взяти до уваги чинник професійної діяльності.

Виявлені копінг-стратегії вказують на схильність до уникання в осіб із високим рівнем вигорання. Попри це, слід зауважити, що військовослужбовцям характерний пошук соціальної підтримки. Водночас, вони не можуть цього отримати через переважаючі стратегії «Дистанціювання» та «Уникнення» в оточення. Зрештою, це призводить до того, що в ситуації емоційного переживання вони не отримують необхідної підтримки і це знову ж посилює та стимулює погіршення емоційного стану особистості. Отже, найбільш поширеними серед особового складу підрозділів спеціального призначення є копінг-стратегії «Пошук соціальної підтримки», «Уникання» та «Дистанціювання».

Перспективи дослідження зосереджені навколо визначення соціальних та організаційних чинників, що впливають на виникнення та поглиблення синдрому емоційного вигорання, а також аналізу зв'язків між цими факторами. Важливим надалі залишається розроблення програми щодо попередження вигорання та напрацювання адекватних механізмів психічного захисту серед ОС ПСП, для яких характерні високі показники емпатійності, з метою збереження їх психічного здоров'я.

---

1. Барко В.І. Психологічне супроводження оперативно-розшукової діяльності в органах внутрішніх справ: навч. посібник / В.І. Барко, Ю.Б. Ірхін, Т.Р. Морозова, Д.Й. Никифорчук, С.І. Ніколюк. – К.: КНТ, 2007. – 96 с.

2. Бойко В.В. Психозенергетика / В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 2008. – 416 с.
3. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2005. – 336 с.
4. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса / Н.Е. Водопьянова. – СПб.: Питер, 2009. – 336 с.: ил. – (серия «Практикум»).
5. Екман Пол. Психология лжи. Серия: Мастера психологии / Пол Екман. – СПб.: Питер, 2007. – 272 с.
6. Изард К. Психология эмоций. Серия: Мастера психологии / К. Изард. – СПб.: Питер, 2009. – 464 с.
7. Корольчук М.С. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах: навч. посібник для студентів вищих навчальних закладів / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк. – К.: Ніка-Центр, 2006. – 580 с.
8. Лаврова Валерия. Синдром вигорання: профілактика и управление: пособие для сотрудников, работающих в программах снижения вреда. Сеть снижения вреда Центральной и Восточной Европы / Валерия Лаврова, Александр Левин. – 2006. – 86 с.
9. Макота Т.В. Особливості вивчення емоційного вигорання особового складу підрозділів спеціального призначення / Т.В. Макота // Вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна. – 2010. – № 1. – С. 58–65.
10. Смирнов В.Н. Психология управления персоналом в экстремальных условиях: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.Н. Смирнов. – М.: Академия, 2007. – 256 с.



**Макота Т.В. Особенности преодолевающего поведения у военнослужащих с высоким уровнем эмоционального выгорания**

*Проанализированы результаты и особенности исследования преодолевающего поведения военнослужащих органов внутренних дел. Описан уровень и особенности эмоционального выгорания в подразделениях специального назначения. Обнаружена связь разных типов копинг-стратегий с симптомами и стадиями эмоционального выгорания.*

**Ключевые слова:** *эмоциональное выгорание, деперсонализация, редукция профессиональных обязанностей, психологические особенности деятельности, в подразделениях специального назначения, копинг-стратегии, преодолевающее поведение.*



**Makota T.V. Feature overcoming of conduct at the personnel of psp with the high level of the emotional burning down**

*The results of research of psychological features of the emotional burning down of personnel of subsections of the special setting are analyzed in the article. Finds out the features of development of symptoms of syndrome of the emotional burning down. The article also gives statistical analysis. Connection with the index of psycho-energetic devastation, empathy and level of the development of the emotional intellect is analyzed.*

**Key words:** *emotional burning down, depersonalization, reduction of the professional duties, psychological features of activity in the special subsections of organs of internal affairs, emotional intellect behavior.*



Стаття надійшла 12 червня 2011 року

УДК 159.9.019: 37.015.3

Л.Б. Сікорська

**ЗМІСТ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ОВС ТА ЇЇ РОЗВИТОК**

*Розкривається розуміння змісту поняття «комунікативна компетентність» й важливість її розвитку у працівників правоохоронних органів, розглядається важливий аспект професійної діяльності працівників правоохоронних органів, пов'язаний зі спілкуванням із різними категоріями громадян та міжособистісними взаєминами.*

**Ключові слова:** *комунікативна компетентність, компетентність, компетенція, міжособистісні взаємини, міжособистісна взаємодія, комунікабельність.*



**Постановка проблеми.** У сучасних умовах демократизації суспільства, виконання поставлених перед правоохоронцями завдань потребує вдосконалення та набуття ними нових комунікативних навичок, підвищення культури спілкування та подальшого розвитку комунікативної компетентності. Комунікативна компетентність правоохоронця тісно пов'язана з питаннями службової діяльності працівників міліції, налагодження ними