

ОСОБЕННОСТИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОПЕРАТИВНО-РОЗЫСКНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МВД РОССИИ

FEATURES OF EMOTIONAL BURNOUT OF OFFICERS OF OPERATIONAL-SEARCH ACTIVITY OF THE MINISTRY OF INTERNAL AFFAIRS OF RUSSIA

K. Vorobyeva

Summary. The article is devoted to the study of the peculiarities of emotional burnout in the employees of the operative-search activity of the Ministry of Internal Affairs of Russia. Based on the analysis of the materials of the empirical study of the relationship between self-awareness and the level of emotional burnout, emotional, cognitive and behavioral components of self-consciousness that exert a significant influence on the development and level of emotional burnout of the ORD employees are revealed: self-relationship, self-image in the eyes of others, general level of self-regulation.

Keywords: emotional burnout, self-awareness, phase of resistance, expansion of saving of emotions, reduction of professional activity, depersonalization.

Воробьева Клариса Ивановна

*Д.псх.н., профессор, Тихоокеанский государственный университет, Дальневосточный юридический институт
МВД России
mail@pnu.edu.ru*

Аннотация. Статья посвящена изучению особенностей эмоционального выгорания у сотрудников оперативно-розыскной деятельности МВД России. На основе анализа материалов эмпирического исследования взаимосвязи самосознания и уровня эмоционального выгорания, выявлены эмоциональные, когнитивные и поведенческие компоненты самосознания, оказывающие значительное влияние на развитие и уровень эмоционального выгорания сотрудников ОРД: самоотношение, представление о себе в глазах других, общий уровень саморегуляции.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, самосознание, фаза резистенции, расширение экономики эмоций, редукция профессиональной деятельности, деперсонализация.

Актуальность названной проблемы обусловлена насущной необходимостью изучения возможностей сохранения профессионального здоровья, в частности, предупреждения эмоционального выгорания, сотрудников ОРД в условиях стрессогенной деятельности. Настоящее исследование посвящено изучению взаимосвязи синдрома эмоционального выгорания и самосознания у оперативных работников МВД России. Как известно, наряду с социальными и организационными факторами (высокая социальная значимость профессии при ее низком общественном статусе, психологические и физические перегрузки, конфликтный характер взаимодействия с «трудным» контингентом, высокая степень ответственности за выполняемые функции, трудновыполнимый объем работы, нереальные сроки исполнений задания и т.д.), вызывающими состояние эмоционального выгорания, большую роль в сохранении эмоционального благополучия играют личностные свойства сотрудников, прежде всего, особенности самосознания. От развития самосознания зависит не только формирование психологического склада личности, но и успешность профессиональной деятельности, особенно в первые годы профессионального становления.

В качестве теоретической основы исследования нами выбрана трехкомпонентная модель структуры са-

мосознания, которая включает в себя когнитивный, эмоциональный и поведенческий (саморегулятивный) компонент (И. И. Чеснокова, А. М. Прихожан, И. С. Кон).

В исследовании приняли участие 50 оперативных работников МВД России в возрасте от 24 до 35 лет. Средний стаж работы испытуемых составляет 5 лет.

Диагностический этап исследования включает: определение уровня проявления эмоционального выгорания и особенностей развития выделенных нами компонентов самосознания испытуемых.

Для диагностики проявления синдрома эмоционального выгорания испытуемых использовались: «Методика диагностики уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко и тест «Диагностика профессионального выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой).

Особенности самосознания диагностировались соответственно выделенным компонентам: проявление эмоционального компонента самосознания определялось с помощью Теста-опросника самоотношения (Столин В. В., Пантелеев С. Р.); когнитивный компонент самосознания диагностировался Опросником В. Стефансона; поведенческий компонент изучался с помощью методи-

ки «Стиль саморегуляции поведения» В.И. Моросановой, Е.М. Коноза.

Для статистической проверки гипотезы исследования о наличии взаимосвязи синдрома эмоционального выгорания и самосознания у оперативных работников использован корреляционный анализ. Критические значения величины коэффициента корреляции Пирсона для выборки из 50 человек составляют $r_{0,05}=0,27$; $r_{0,01}=0,35$.

Результаты психодиагностики

1. По «Методике диагностики уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко у испытуемых выявлены:

- ◆ высокие показатели по следующим шкалам опросника: «расширение сферы экономики эмоций» (12,74); «редукция профессиональных обязанностей» (12,44); «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (11,54) и «эмоционально-нравственная дезориентация» (11,48). Показатели по названным шкалам относятся к фазе эмоционального выгорания, которую принято называть «резистенция». Признаки фазы резистенции отсутствуют у 38% опрошенных, в стадии формирования — у 36%. 26% испытуемых характеризуются сложившейся фазой резистенции, т.е. активного сопротивления нарастающему стрессу.
- ◆ низкие показатели по шкалам «психосоматическое и вегетативное расстройство» (6,28 баллов) и «Личностная отстраненность» (7,56 балл). Данные симптомы относятся к фазе «истощение». Большинство испытуемых (66%) отличаются отсутствием сформированности фазы «истощения», у 30% названная фаза находится на стадии формирования, у 4% обследованных фаза «истощения» сформирована.

Таким образом, по данным методики В.В. Бойко, среди опрошенных 52% испытуемых не проявляют признаков эмоционального выгорания. У 34% испытуемых проявляется средний уровень эмоционального выгорания, и 14% характеризуются высоким уровнем сформированности СЭВ.

2. По шкале эмоционального истощения «Методики профессионального выгорания» Маслач, Джексон в адаптации Н.Е. Водопьяновой низких показателей не зафиксировано. Средним уровнем эмоционального выгорания обладают 28% опрошенных, уровень «ниже среднего» характерен для 24%, уровень «выше среднего» — 34%. 14% испытуемых находятся на высоком уровне эмоционального выгорания.

3. По методике В.В. Столина и С.Р. Пантелеева получены: сравнительно высокий средний показатель по шка-

лам «глобальное самоотношение» «самоуверенность» и «самопринятия». Более половины испытуемых имеют ярко выраженное позитивное глобальное самоотношение (88%); самоуважение (68%); проявляют аутосимпатию (56%); интересны себе (58%); отличаются самоуверенностью (92%); характеризуются самопринятием (76%), склонны к саморуководству (50%); имеют ярко выраженные положительные оценки самоинтереса (60%) и самопонимания (50%). Сравнительно низкие оценки получены по шкалам «ожидаемое отношение от других» (59,92%); «отношение других» (54,43%) и «самообвинение» (50,48%).

4. По методике В. Стефансона зафиксирован высокий средний балл по шкале «Зависимость» (9,3). Меньшие оценки набраны по шкалам «общительности» и «принятия борьбы» (8,7 и 8,74 соответственно).

5. По методике «Стиль саморегуляции поведения» В.И. Моросановой, Е.М. Коноза наибольшее среднее значение определено по шкале «Гибкость» (5,78); по шкале «моделирование» средний балл составил 5,58; по шкале «программирование» — 5,4; по шкале «оценивание результатов» — 5,16, и по шкале «планирование» зафиксирован наименьший средний балл — 5,12. Общий уровень саморегуляции средний — у 58%, и высокий — у 4%.

Результаты корреляционного анализа

1. Обнаружены следующие взаимосвязи компонентов самосознания со шкалами методики В.В. Бойко:

- ◆ фаза «напряжение» синдрома эмоционального выгорания демонстрирует отрицательную корреляцию со шкалой «Глобальное самоотношение (S)» Теста Столина — Пантелеева ($p \leq 0,05$ при $r = -0,277$); со шкалой «общительность» теста В. Стефансона ($p \leq 0,01$ при $r = -0,388$); с показателем общего уровня поведенческой саморегуляции по методике В.И. Моросановой ($p \leq 0,05$ при $r = -0,288$).
- ◆ фаза «резистенция» СЭВ демонстрирует отрицательные взаимосвязи с показателями «зависимости» по тесту В. Стефансона ($p \leq 0,01$ при $r = -0,419$); «общительности» по тесту В. Стефансона ($p \leq 0,01$ при $r = -0,513$); с показателем общего уровня саморегуляции по опроснику В.И. Моросановой.
- ◆ фаза «истощение» синдрома эмоционального выгорания отрицательно коррелирует с «Глобальным самоотношением» по тесту Столина-Пантелеева ($p \leq 0,01$ при $r = -0,393$); а также общим уровнем саморегуляции по тесту В.И. Моросановой ($p \leq 0,01$ при $r = -0,393$).

2. Обнаружены следующие взаимосвязи компонентов самосознания со шкалами методики Маслач-Джексона в адаптации Н. Е. Водопьяновой.

- ◆ симптом «Эмоциональное истощение» обнаруживает обратную взаимосвязь с «Глобальным самоотношением» личности ($p \leq 0,05$ при $r = -0,301$); шкалой «Общительность» опросника Стефансона ($p \leq 0,01$ при $r = -0,320$), и общим уровнем саморегуляции поведения по методике Моросановой ($p \leq 0,01$ при $r = -0,466$).
- ◆ симптом «Редукции личных достижений» отрицательно коррелирует со шкалами «Зависимость» ($p \leq 0,05$ при $r = -0,346$) и «общительность» ($p \leq 0,05$ при $r = -0,275$) опросника В. Стефансона.

Заметим, что «общий показатель» уровня эмоционального выгорания по В. В. Бойко, и «общий балл» профессионального выгорания личности по методике Маслач и Джексона, демонстрируют одинаковые взаимосвязи с каждым из компонентов самосознания. С общим уровнем самоотношения выявлена отрицательная взаимосвязь: по тесту Бойко: $p \leq 0,05$ при $r = -0,277$; по тесту Маслач-Джексона: $p \leq 0,05$ при $r = -0,271$.

Обсуждение результатов

Следует подчеркнуть, что в обследовании принимали участие сотрудники ОРД со стажем профессиональной деятельности не более 5 лет, т.е. все испытуемые находятся на стадии профессиональной адаптации. Полученные результаты психодиагностического исследования позволяют утверждать, что значительное число сотрудников ОРД (около 50% респондентов) на стадии адаптации к профессиональной деятельности характеризуются средним уровнем эмоционального выгорания, а точнее находятся в фазе «резистенции». В профессиональной деятельности наблюдаются следующие проявления эмоционального выгорания:

- ◆ чувство опустошенности и усталости, вызванное работой, снижение эмоционального фона, равнодушие или эмоциональное пресыщение; испытуемые избегают чрезмерно насыщенного эмоционально-профессионального общения, ограничивают контакты вне профессиональной деятельности; обладают повышенной раздражительностью и вспыльчивостью; (шкала «расширение сферы экономики эмоций»);
- ◆ черствость, равнодушие в профессиональном общении, формализм в отношениях с людьми; потребность сократить профессиональные обязанности, отсутствие стремления к высоким результатам и профессиональному росту, разочарование в выбранной профессии, переживание чувства некомпетентности (шкала «редукция профессиональных обязанностей»);

- ◆ повышение зависимости от других или повышение негативизма, циничность установок и чувств по отношению к коллегам, подчиненным и т.д. (шкала «деперсонализация»).

Таким образом, результаты психодиагностического этапа исследования позволяют сделать следующие выводы, что чем более развито выгорание личности сотрудников ОРД,

- ◆ тем менее позитивным является его самоотношение. С развитием синдрома эмоционального выгорания «внутреннее недефинированное чувство» приобретает характер «против» себя.
- ◆ тем менее развиты когнитивные представления о себе как о стремящемся принятию групповых стандартов и ценностей.
- ◆ тем менее развито представление о себе как о контактном, стремящимся образовывать эмоциональные связи как в своей группе, так и за ее пределами индивиде.
- ◆ тем менее развита система осознанной саморегуляции.

Зоной *риска* повышения уровня эмоционального выгорания являются высокие показатели по шкалам: «отношение других» и «самообвинение». Ожидаемое отношение от других — это шкала, характеризующая самооценку себя как интересного, притягательного, приятного для окружающих человека. Результаты тестирования показали, что испытуемые проявляют мнительность, подозрительность в оценке себя со стороны сослуживцев и руководства; склонность при самооценке видеть, прежде всего, собственные недостатки; вызывать у себя чувство раздражения; относиться к себе с укоризной.

Анализ взаимосвязи особенностей самосознания испытуемых с уровнем их эмоционального выгорания позволяют выявить психологические *резервы* совладания с трудностями профессиональной деятельности, предупреждения или преодоления эмоционального выгорания. В качестве такого резерва выступает продемонстрированный респондентами высокий уровень «глобального самоотношения» (эмоциональный компонент самосознания): позитивное отношение к себе, вера в собственные силы и способности, принятие себя «таким, какой и есть», способность контролировать свою жизнь. Обнаруженная в ходе корреляционного анализа отрицательная взаимосвязь между показателями эмоционального выгорания и компонентами самоотношения является доказательством того, что чем выше уровень самоотношения испытуемого, тем в меньшей степени у него проявляются симптомы эмоционального выгорания.

Важным резервом предупреждения или преодоления эмоционального выгорания в профессиональной

деятельности является выявленная отрицательная корреляция между симптомом «Редукции личных достижений» со шкалами «Зависимость» ($p \leq 0,05$ при $r = -0,346$) и «общительность» ($p \leq 0,05$ при $r = -0,275$) опросника В. Стефансона, что свидетельствует о наличии контактности, стремлении образовать эмоциональные связи, как в своей группе, так и за ее пределами, готовности к принятию социально-значимых групповых установок и ценностей (когнитивный компонент самосознания). Однако эта тенденция оказывается блокированной внешними обстоятельствами, прежде всего, неблагоприятными условиями профессионального взаимодействия.

Средний уровень саморегуляции (поведенческий компонент самосознания), выявленный у 58% респондентов и его высокая отрицательная корреляция с уровнем эмоционального выгорания доказывает, что названный компонент самосознания является опорным свойством самосознания в предупреждении эмоционального выгорания и сохранении профессионального здоровья. Чем выше общий уровень осознанной регуляции, тем легче человек овладевает новыми видами

активности, увереннее чувствует себя в незнакомых ситуациях, тем стабильнее его успехи в привычных видах деятельности, тем более сознательны, реалистичны, устойчивы цели и планы, т.к. инициатива планирования исходит от субъекта.

Рекомендации по психологическому сопровождению служебной деятельности сотрудников ОРД на этапе их профессиональной адаптации. Учитывая важную роль самосознания в предупреждении и преодолении эмоционального выгорания, вызванного особенностями профессионального труда в системе правоохранительной деятельности, работа по психологическому сопровождению должна быть направлена на:

- ◆ сохранение и поддержание позитивного самоотношения сотрудников ОРД, профессионального достоинства и чести;
- ◆ формирование и развитие благоприятного морально-психологического климата в службах и подразделениях органов внутренних дел;
- ◆ развитие и совершенствование навыков саморегуляции психических процессов и состояний.

ЛИТЕРАТУРА

1. Агапова, М. В. Социально-психологические аспекты эмоционального выгорания и самоактуализации личности / М. В. Агапова. — Ярославль, 2004. — 184 с.
2. Бойко, В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В. В. Бойко. — СПб.: Речь, 1999. — 139 с.
3. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика [Текст] / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. — СПб.: Питер, 2005. — 410 с.
4. Гришина Н. В. Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы [Текст] / Н. В. Гришина // Психологические проблемы саморегуляции личности / под ред. А. А. Крылова и Л. А. Коростылевой. — СПб.: Питер, 2000. — С. 143–156.
5. Диагностика эмоционального выгорания личности (В. В. Бойко) // Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп [Текст] / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. — М.: Изд-во Института Психотерапии, 2002. — 129 с.
6. Маслач, К. Профессиональное выгорание: как люди справляются / К. Маслач. — М., 1978. — 60 с.
7. Пряжников Н. С. Психология труда и человеческого достоинства [Текст] / Н. С. Пряжников, Е. Ю. Пряжникова. — М.: Академия, 2005. — 216 с.

© Воробьева Клариса Ивановна (mail@pnu.edu.ru). Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»



Тихоокеанский государственный университет