

УДК 159.91:654.071.004.15(048)

**А. В. Костюк**, аспірант

Одеський національний університет імені І. І. Мечникова

### ПРЕВЕНТИВНІ ЗАХОДИ В ПРОФІЛАКТИЦІ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПІВРОБІТНИКІВ ОРГАНІВ ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ

У статті висвітлюється питання особливостей використання психотренінгових технологій у профілактиці синдрому емоційного вигорання співробітників органів внутрішніх справ України.

**Ключові слова:** синдром емоційного вигорання, профілактика, психологічний тренінг, комплексна програма.

#### Постановка проблеми

На сучасному етапі розвитку суспільства в умовах політичної, соціально-економічної нестабільності, соціальних і професійних стресів, підвищеної відповідальності у виконанні професійних задач зростають вимоги, що пред'являються до професіоналізму особистості. Проте далеко не кожний може адаптуватися, ефективно здійснюючи свою професійну діяльність і соціальну роль, а тому зростає вірогідність розвитку несприятливих психічних станів. У зв'язку з цим однією з пріоритетних задач психології розвитку, акмеології, медичної психології, психології праці є дослідження специфічних соціально-психологічних явищ, до числа яких відноситься синдром емоційного вигорання.

Специфіка діяльності співробітника правоохоронних органів має всі передумови виникнення емоційного вигорання. Постійне балансування на межі успіху і неуспіху, вимоги в підвищенні показників результативності праці, необхідність особового розвитку та вольових зусиль, насиченість службових контактів, вимога постійно бути у фізичній і психологічній формі, відповідати очікуванням тих, хто це надалі не оцінить, — це і багато що інше вимагає значної витрати енергії і сил. Через відсутність часу та ресурсів для відновлення декілька років інтенсивної роботи призводять до виснаження навіть найстійкіших. Як наслідок росте психічна, емоційна напруга, тривога, виникають психосоматичні розлади, залежність від психоактивних речовин (включаючи алкоголь, транквілізатори) [1].

#### Аналіз останніх досліджень

Поняття «емоційного вигорання» вперше з'явилося в зарубіжній психології в кінці ХХ століття (Н. Г. Freudenberg, 1974; С. Maslach, 1982; В. Pelman, Е. Hartman, 1982; К. Kondo, 1991 та ін.). В психології є немало досліджень, присвячених феномену «вигорання» в педагогічних колективах (А. А. Реан, 1994; Л. М. Мітіна, 1994; Т. І. Ронгинська, 2002; О. А. Бароніна, 2003 та ін.), у медичних працівників (Г. С. Абрамова, Ю. А. Юдчиц, 1998; Н. В. Козіна, 1998 та ін.), соціальних працівників (Н. Е. Водоп'янова, Е. С. Старченкова, 1997 та ін.),

управлінців (Н. Е. Водоп'янова, А. Б. Серебрякова, 1997 та ін.), у торгового персоналу, менеджерів (А. Р. Фонарьов, 1995; Н. Е. Водоп'янова, 1997 і ін.), у психологів (Е. Г. Лешукова, 1995; А. Н. Моховіков, 2001 та ін.).

Не дивлячись на чималу кількість робіт, присвячених вивченню синдрому емоційного вигорання, цього явно недостатньо, слідством чого є дефіцит наукового знання про сутність і механізми даного явища і відсутність надійних, ефективних методик його профілактики і корекції.

Тому актуальним представляється організація і проведення спеціального наукового дослідження, направлено на вивчення «вигорання» у співробітників органів внутрішніх справ України, а також заходів по попередженню і профілактиці цього феномену.

### **Мета дослідження**

Аналіз і визначення місця психологічного тренінгу у превентивних заходах профілактики професійного вигорання співробітників органів внутрішніх справ України.

### **Виклад основного матеріалу**

Аналіз теоретичної літератури допоміг нам охарактеризувати поняття «емоційне вигорання» як синдром, який розвивається на фоні хронічного стресу і веде до виснаження емоційно-енергетичних і особових ресурсів працюючої людини. Синдром емоційного вигорання з погляду вищевказаних авторів є самою небезпечною професійною хворобою тих, хто працює з людьми, чия діяльність зав'язана на спілкуванні з людьми.

Даний синдром виникає в ситуаціях інтенсивного професійного спілкування під впливом безлічі зовнішніх і внутрішніх чинників (Н. G. Freudenberg, 1974; С. Maslach, 1982; Т. В. Форманюк, 1994; А. К. Маркова, 1996; Н. Е. Водоп'янова, Н. В. Грішина, 1997; В. Е. Орел, 2001; Т. І. Ронгинська, 2002 та ін.) і виявляється як «приглушення» емоцій, зникнення гостроти відчуттів та переживань, збільшення числа конфліктів з партнерами по спілкуванню, байдужість і відгородженість від переживань іншої людини, втрата відчуття цінності життя, втрата віри у власні сили та інше. Синдром емоційного вигорання виникає в результаті внутрішнього накопичення негативних емоцій без відповідної розрядки від них. З погляду концепції Стресу (Г. Сельє), СЕВ — це дистрес або третя стадія загального адаптаційного синдрому — стадія виснаження [2].

На сьогоднішній день саме поняття синдрому вигорання є найскладнішим феноменом, який вимагає міждисциплінарного вивчення, а також поглиблення власне психологічного аспекту, його теоретичного і експериментального дослідження. Вигорання достатньо широко досліджується в зарубіжній психології. Відносно вітчизняної науки, на жаль, даний феномен як самостійний практично не вивчався. В психологічних роботах він або позначався, або розглядався в контексті більш широкої проблематики.

За даними досліджень зарубіжних авторів, до категорії працівників, схильних до ризику розвитку «емоційного вигорання», відносяться і співробітники органів внутрішніх справ, професійна діяльність яких має ряд специфічних особливостей і ускладнена великою кількістю негативних чинників. Її успішність визначається не тільки і не стільки професійними знаннями, скільки уміння-

ми реалізувати їх в своїй діяльності за рахунок розвитку професійно важливих і особистісних якостей. На наш погляд, саме психологічний тренінг дозволяє розширити спектр умінь і особистісних якостей, які дозволяють надалі твердо і упевнено протистояти професійним стресам і спрямувати особистість на шлях самоактуалізації.

У даний час існує ряд суперечностей і неясностей у визначенні тренінгу як особливої області прикладної психології. Дотепер кожна робота, присвячена даній проблемі, починається з визначення поняття тренінгу. В найширшому контексті термін «тренінг» використовують для позначення різноманітних форм групової психологічної роботи. Проте паралельно існують і такі поняття, як групова психотерапія, психокорекційні групи, групи досвіду, групи активного навчання, практичні експериментальні лабораторії.

Розглядаючи тренінг в рамках діяльності з розвитку особистості, важливим, на наш погляд, є взаємозв'язок різноманітних форм групової психологічної роботи, що межують з навчанням, терапією і корекцією [3]. Найбільш наочно це відображено на малюнку 1.



Мал. 1. Співвідношення понять «психотерапія», «психокорекція» і «навчання» (Вачков І. В., 1999, с.13)

Перш за все, це дозволяє використовувати активні групові методи практичної психології для роботи із здоровими людьми з метою вирішення задач по розвитку і вдосконаленню якостей, необхідних для поліпшення їх соціального буття і професійної діяльності. Особливо чітко цю позицію сформулював С. І. Макшанов, який визначає тренінг як багатофункціональний метод навмисних змін психологічних феноменів людини, групи і організації [4]. Тренінгова дія прямує на досягнення позитивних змін учасників, підвищення ступеню їх «конгруентності» з собою і навколишнім середовищем. В зв'язку з цим нам найбільш близьке визначення тренінгу, яке дає в своїй книзі Ю. Н. Ємельянов: «...Термін «тренінг», на нашу думку, в структурі російської психологічної мови повинен використовуватися не для позначення методів навчання, а для позначення методів розвитку здібностей до навчання або оволодіння будь-яким складним ви-

дом діяльності, зокрема, спілкуванням»[5]. Крім того, що психологічний тренінг дозволяє розвивати здібності, він до того ж дозволяє підвищити якість взаємодії особистості з навколишнім світом. Тому нами було прийнято рішення в основі побудови програм профілактики і корекції вигорання використовувати психотренінгові технології.

У раніше опублікованих роботах [6] ми неодноразово акцентували увагу на актуальності профілактики професійного вигорання співробітників в системі органів внутрішніх справ України і впровадження розробленого нами 4-ступеневого психологічного тренінгу для попередження даного синдрому. З метою дослідження емоційного вигорання, а також апробації психологічного тренінгу і розробленої нами «комплексної програми» (надалі «КП») профілактики професійного вигорання, було проведено емпіричне дослідження серед співробітників органів внутрішніх справ України.

Дослідженням в цілому було охоплено 305 працівників у віці від 20 до 45 років. На базі центру практичної психології було проведено дослідження синдрому вигорання серед співробітників органів і підрозділів Головного управління МВС України в Одеській області, яке підтвердило актуальність дослідження цієї проблеми у співробітників органів внутрішніх справ. Визначені відмінності симптоматики і вираженості синдрому емоційного вигорання у різних службах правоохоронних органів. На етапі діагностичного дослідження були використані тести: В. В. Бойко «Діагностика емоційного вигорання»; «Опитувальник на «вигорання» МВІ С. Maslach & S.E. Jackson», адаптований Н. Е. Водоп'яноюю; особистісний 16PF опитувальник Р. Кеттелла, дослідження мотиваційного ядра групи; діагностика ступеню задоволеності основних потреб (індивідуальна анкета).

У подальшому був підібраний комплекс превентивних і коректувальних заходів психологічної дії, проведена адаптація наявного тренінгу та «КП», методик та заходів, що забезпечують оптимальний коректувальний і профілактичний ефект «вигорання» в умовах оперативно-службової діяльності, та здійснена дослідно-експериментальна перевірка розробленої коректувальної «комплексної програми» та спеціально розробленого психологічного тренінгу.

Психологічний тренінг складається з 3 модулів (мал. 3) та адаптується окремо під кожну службу (оперативні підрозділи, міліція громадської безпеки, підрозділи спеціального призначення та ін.). Комплексна програма включає в себе чотири основних напрямки.

### **«КОМПЛЕКСНА ПРОГРАМА» превентивних заходів профілактики професійного вигорання співробітників правоохоронних органів**

#### **I. Заходи організаційного та методичного забезпечення.**

*Ряд заходів, спрямованих на:*

- підвищення ефективності психопрофілактичної роботи, фахової компетентності керівників органів та підрозділів внутрішніх справ;
- аналіз стану соціально-психологічного клімату в колективах органів (підрозділів) внутрішніх справ, сім'ях працівників;
- підвищення загальної культури кожного працівника;

- формування корпоративної свідомості та згуртованості колективів органів внутрішніх справ.

## **II. Практичні заходи щодо покращання професійно-психологічної підготовки (навчання, просвітництво).**

*Ряд заходів, спрямованих на:*

- розробку та впровадження цільових програм професійно-психологічної підготовки особового складу органів внутрішніх справ;
- розвиток професійно важливих якостей, психологічної стійкості співробітників до дій в екстремальних ситуаціях.

## **III. Заходи щодо вдосконалення психологічного рівня (система соціально-психологічного вивчення та психологічного супроводження оперативно-службової діяльності органів внутрішніх справ, попередження надзвичайних подій, формування здорового способу життя).**

*Ряд заходів, спрямованих на:*

- своєчасне виявлення осіб, які потребують психологічної підтримки з причин психологічної вразливості, схильності до порушень дисципліни, та проведення з ними відповідних профілактичних та виховних заходів;
- формування свідомої орієнтації працівників органів внутрішніх справ на здоровий спосіб життя, алгоритмів безпечної поведінки на службі і в побуті;
- формування психологічного імунітету до негативних психогенних чинників професійної діяльності та навколишнього середовища;
- уникнення і позбавлення психологічних залежностей (алкогольної, наркотичної, ігрової, тютюнокуріння) та переборення шкідливих звичок.

## **IV. Лікувально-профілактичні заходи.**

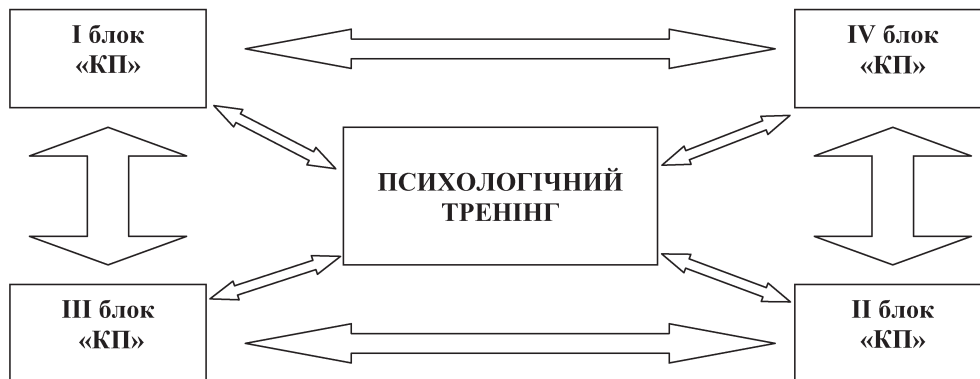
*Ряд заходів, спрямованих на:*

- забезпечення своєчасного проходження працівниками органів і підрозділів внутрішніх справ щорічного медичного профілактичного огляду;
- заходів керівників органів та підрозділів внутрішніх справ щодо працівників, які потребують соціально-психологічної допомоги.

Враховуючи основні напрямки «КП», слід зазначити, що кожен з пунктів даної програми направлений на вирішення нагальних проблем, пов'язаних з персоналом.

«КП» передбачає налагоджену взаємодію між керівництвом органів (підрозділів) внутрішніх справ, працівниками відомчої медичної сфери, працівників кадрового апарату та відомчої психологічної служби у реалізації основних положень програми. Як результат виконання положень програми дозволяє забезпечити ефективне функціонування системи, підвищити показники в роботі та попередити професійне вигорання і забезпечити психологічну надійність персоналу.

Слід зазначити, що саме проведення розробленого нами психологічного тренінгу дозволило нам налагодити взаємодію та згуртувати учасників тренінгу, представників керівного складу, співробітників кадрового апарату, медичної служби та психологів (які безпосередньо забезпечують напрямок профілактики) навколо реалізації вимог комплексної програми. Схематично це зображено на мал. 2.



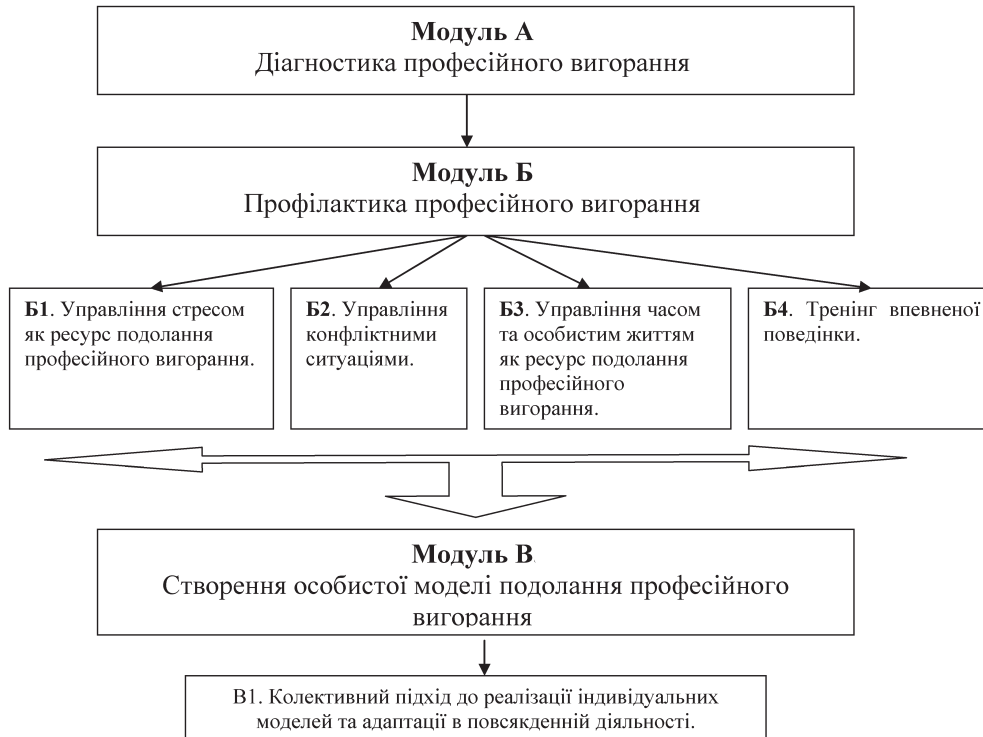
Мал. 2. Місце психологічного тренінгу в комплексі заходів щодо попередження професійного вигорання співробітників органів внутрішніх справ України

Крім того, даний тренінг (мал. 3.) дозволив нам мобілізувати внутрішній потенціал працівників, розширити коло їх можливостей, що вимагаються особливостями робочого місця.

Робота з психотехнічними вправами з'явилася добрим стимулом включення невикористаних психічних резервів (заняття полегшили обмін досвідом, дозволили по-новому поглянути на велику кількість проблем, допомогли респондентам побачити свою діяльність в більш широкому культурному контексті).

Особливо яскраво можливості психологічного тренінгу були розкриті при впровадженні командного методу роботи (Модуль В, В1), при якому відбулося об'єднання колективу як психологічної передумови управлінських нововведень. Спільно вирішуючи конкретну задачу, учасники психотехнічної гри постійно прагнули взаєморозуміння і узгодження дій. Відчувши принципи об'єднання зусиль, вони почали щось створювати, придумувати. Захоплені грою, члени психотехнічної групи повніше розкривали себе і більше дізнавались один про одного. Більш глибоким стала взаємна довіра. Більш живим — взаємний інтерес.

Також слід зазначити, що проведення психологічного тренінгу саме з представниками оперативних підрозділів дозволило забезпечити чітке та ефективне функціонування «КП». За результатами проведення тренінгу важливо відмітити, що на етапі проведення третього модуля психологічного тренінгу (Модуля В; мал. 3), де співробітники (учасники тренінгу) формують алгоритм дій щодо попередження професійного вигорання, враховуючи набуті знання впродовж перших двох модулів та схему «КП», ми спостерігаємо активізацію «КП» та бажання співробітників взаємодіяти (згідно особистому алгоритму, який базується на положеннях «КП») з іншими службами та в особистому колективі в напрямку попередження та профілактики вигорання.



Мал. 3. Приблизна схема психологічного тренінгу (адапований для проведення в оперативних службах системи органів внутрішніх справ України)

Результатом проведених нами заходів є підвищена якість виконуваної роботи співробітниками, узгоджена робота в групах та відчутні позитивні зміни в колективному настрою. За першими показниками вивчення соціально-психологічного клімату в колективах, де був проведений психологічний тренінг та реалізована (в рамках експерименту) «Комплексна програма», було відмічено покращення психологічної атмосфери. Це позначилося на згуртованості співробітників навколо мети професійної діяльності, задоволеності у виконанні своїх посадових зобов'язань, відчуття підтримки від колег, зниження конфліктності між співробітниками відділів як по вертикалі, так і по горизонталі, виникнення потреби до саморозвитку. Крім того, були відмічені суттєві позитивні зміни в показниках контрольного тестування на вираженість синдрому емоційного вигорання.

На завершальному етапі було проведено аналіз і узагальнення одержаних результатів, які підтверджують ефективність використання розробленого нами тренінгу та «КП». У подальших публікаціях ми передбачаємо висвітлення результатів дослідження, які пройшли якісний описовий, кореляційний, факторний і порівняльний аналізи.

## **Висновки**

Результати проведеного дослідження дозволяють керівництву і психологам, що працюють в системі органів внутрішніх справ, глибше зрозуміти причини професійних труднощів співробітників органів внутрішніх справ України, які сприяють розвитку у них явища «емоційного вигорання», і вжити відповідних заходів щодо його попередження і усунення.

## **Література**

1. Костюк А. В. Стратегії зниження дії стресів в профілактиці СЕВ у співробітників органів внутрішніх справ // Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики: міжвузівський зб. наук. праць / ред. кол.: В. П. Бех, К. Ю. Богомаз, Л. Ф. Бурлачук та ін. — Одеса: Астропринт, 2008. — Вип. 39—40. — 356 с.
2. Селье Г. Очерки об адаптационном синдроме. — М.: Медицина, 1960. — 254 с.
3. Макшанов С. И. Принцип психологического тренинга // Журнал практического психолога. 1999. — № 3. — С. 13—38.
4. Вачков И. В. Основы технологии группового тренинга. — М., 1999.
5. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение. — Л.: ЛГУ, 1985. — 230 с.
6. Костюк А. В. Навчання засобом попередження синдрому емоційного вигорання співробітників органів внутрішніх справ в системі первинної професійної підготовки // Матеріали науково-практичної конференції «Сучасний стан розвитку екстремальної та кризової психології». — Харків, 2007.
7. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2009. — 336 с.

**А.В. Костюк**, аспирант

Одесский национальный университет имени И. И. Мечникова

## **ПРЕВЕНТИВНЫЕ МЕРЫ В ПРОФИЛАКТИКЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ УКРАИНЫ**

### **Резюме**

В статье освещается вопрос особенностей использования психотренинговых технологий в профилактике эмоционального выгорания сотрудников органов внутренних дел Украины

**Ключевые слова:** синдром эмоционального выгорания, профилактика, психологический тренинг, комплексная программа.

**A. Kostuk**, postgraduate

Odessa National University by name of I. I. Mechnikov

## **PREVENTIVE MEASURES IN PROPHYLAXIS OF PROFESSIONAL BURNOUT STAFF OF INTERNAL AFFAIRS OF UKRAINE**

### **Summary**

The subject of the article is the features of use psycho-training technologies in prophylaxis of emotional burning out of employees of law-enforcement bodies of Ukraine.

**Key words:** a syndrome of emotional burning out, a prophylaxis, a psychological training, the complex program.