

ВОРОНЕЖСКИЙ ИНСТИТУТ МВД РОССИИ

**ФАКТОР СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ
В ПОДГОТОВКЕ СОТРУДНИКОВ
ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ,
УБЫВАЮЩИХ В РЕГИОНЫ СЕВЕРНОГО КАВКАЗА
ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ СЛУЖЕБНО-БОЕВЫХ ЗАДАЧ**

Учебно-методическое пособие

Воронеж

2024

ББК 88.8
Б90

Рецензенты :

А. И. Леонов – заместитель начальника межмуниципального отдела МВД России на особо-важных режимных объектах Воронежской области, подполковник внутренней службы;

А. В. Попова – старший психолог группы по работе с личным составом полка патрульно-постовой службы полиции управления МВД России по г. Воронежу, майор полиции.

Бубнов А. Л.

Б90 Фактор стрессоустойчивости в подготовке сотрудников органов внутренних дел, убывающих в регионы Северного Кавказа для выполнения служебно-боевых задач : учебно-методическое пособие / А. Л. Бубнов. – Воронеж : Воронежский институт МВД России, 2024. – 44 с.

ISBN 978-5-00229-081-9

В учебно-методическом пособии рассмотрен фактор стрессоустойчивости в подготовке сотрудников органов внутренних дел, убывающих в регионы Северного Кавказа для выполнения служебно-боевых задач. Основное внимание авторов уделено изучению нервно-психической устойчивости как условию, способствующему сопротивляемости личности внешним воздействиям среды, а также изучению категории эмоционального выгорания как последствия воздействия стресса на сотрудника органов внутренних дел.

Учебно-методическое пособие предназначено для использования в образовательном процессе Воронежского института МВД России при преподавании дисциплины «Психология служебной деятельности в особых условиях».

Б03-05(И)-24

ББК 88.8

ISBN 978-5-00229-081-9

© Воронежский институт МВД России, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1. Понятие нервно-психической устойчивости в психологии.....	6
2. Феномен эмоционального выгорания в отечественной и зарубежной психологии.....	16
3. Эмпирическое исследование стрессоустойчивости сотрудников органов внутренних дел.....	25
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	40
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	42

ВВЕДЕНИЕ

20 марта 2023 года состоялось ежегодное расширенное заседание коллегии МВД России, в котором приняли участие Президент РФ Владимир Владимирович Путин и министр внутренних дел РФ Владимир Александрович Колокольцев. Именно тогда В. А. Колокольцевым была отмечена большая нехватка и крайне скоротечная сменяемость кадров. Сменяемость кадров влечет за собой увольнение сотрудников, неудовлетворенных содержанием своей работы, начальствующим составом, денежным довольствием, отсутствием понимания и товарищеских отношений в коллективе, морально-психологическим климатом. По мнению экспертов, причиной оттока личного состава органов внутренних дел является не только экономическая составляющая, но и эмоциональная сторона вопроса.

Характер деятельности сотрудников органов внутренних дел, содержащей большое количество психотравмирующих источников, обуславливает переживание сотрудниками высокого эмоционального напряжения, приводящего в итоге к психической дезадаптации.

Работа в органах внутренних дел связана с постоянным риском оказаться в неизвестных и даже экстремальных условиях, которые угрожают здоровью и жизни не только окружающих людей, но и самого полицейского, а также, в отдельных случаях, его близких. Восприятие сцен насилия, последствий эпизодов тяжких преступлений со стороны преступников, несчастных случаев, отрицательное отношение к себе со стороны асоциальных членов общества – все это интенсивно влияет на психику сотрудника.

Степень сопротивляемости влиянию указанных негативных факторов напрямую связана с уровнем стрессоустойчивости личности. Последнее зависит скорее не от силы психотравмирующих воздействий, а от внутреннего психологического потенциала личности, складывающегося из особенностей и типа нервной системы, уровня общей социализации, способности к целенаправленному регулированию своего поведения, коммуникативных способностей, особенностей протекания различных психических процессов и состояний (тревоги, стресса, фрустрации и др.).

Учитывая высокий уровень общественной значимости той деятельности, которую выполняют сотрудники полиции, а также важность сохранения их психологического и физического здоровья, без чего невозможно добиться высокоэффективной профессиональной

деятельности, а также сохранения сотрудников как психически здоровых членов общества, нам представляется актуальным вопрос изучения уровня стрессоустойчивости сотрудников органов внутренних дел и рассмотрения ее в тесной связи с факторами, которые снижают нервно-психическую устойчивость личности сотрудника.

Сотрудники Министерства внутренних дел Российской Федерации и других государственных силовых структур в процессе выполнения своей профессиональной деятельности подвергаются влиянию целого кластера всевозможных негативных факторов, влияющих на психику. В нашем исследовании было принято решение обобщить эти факторы в единую дефиницию, которая бы включала нервно-психическую устойчивость, с одной стороны, и факторы, негативно воздействующие на личность сотрудника правоохранительных органов – с другой. Под этой дефиницией мы понимаем фактор стрессоустойчивости, т. е. выносливость и сопротивляемость психики негативным воздействиям и, как результат, отсутствие эмоционального выгорания.

Понятие «эмоциональное выгорание» мы рассматриваем как совокупность деперсонализации, редукции личных достижений, эмоционального истощения. Вышеуказанное понятие следует отличать от профессионального выгорания, которое трактуется как утрата специалистами таких профессионально-значимых качеств, как дисциплинированность, ответственность, чувство эмпатии, продуктивность, смелость, нетерпимость к проявлениям коррупции и нарушению закона под влиянием отрицательно заряженного эмоционального климата.

Актуальность учебно-методического пособия заключается во всестороннем изучении проблемы стрессоустойчивости в деятельности сотрудников, убывающих в регионы Северного Кавказа для выполнения служебно-боевых задач.

Новизна учебно-методического пособия состоит в изучении стрессоустойчивости сотрудников органов внутренних дел посредством исследования эмоционального выгорания и нервно-психической устойчивости.

Результаты исследования позволили выявить факторы, вызывающие синдром эмоционального выгорания и снижение нервно-психической устойчивости у сотрудников органов внутренних дел, убывающих в регионы Северного Кавказа для выполнения служебно-боевых задач.

1. Понятие нервно-психической устойчивости в психологии

Состояние спокойной размеренной деятельности, при которой достигается максимальная концентрация на достижении поставленных целей, является наиболее предпочтительным вариантом для любого человека, независимо от рода деятельности или профессии. Такое положение достигается в случае, если у личности наблюдается высокий уровень психологической устойчивости. Стоит отметить, что для сотрудников полиции психологическая устойчивость имеет одно из решающих значений в повседневной профессиональной деятельности.

В целях понимания сути нервно-психической устойчивости следует рассмотреть такой фактор, как стресс.

Термин «стресс» (в переводе с англ. – давление, напряжение) пришел в научную литературу из технической сферы, где данное слово используется для характеристики внешней силы, которая применяется к физическому объекту, вследствие чего вызывается напряжение. В настоящее время данный термин используется чаще всего для обозначения поведенческих признаков.

Р. Лазарус считает, что под стрессом (с позиции физиологии), следует понимать реакцию организма, выраженную в физиологических сдвигах в результате воздействия внешних и внутренних стимулов физико-химической природы [1]. Сила стресса зависит от интенсивности воздействия раздражителя. Однако парадокс заключается в том, что фактического воздействия раздражителя не требуется, так как в некоторых случаях само ожидание личностью действия негативных факторов уже провоцирует негативную реакцию организма и вызывает стресс.

Характер стрессовой ситуации зависит от соотношения требований к личности, которая занимается определенной деятельностью и реальными возможностями этой самой личности. Стрессовое состояние всегда сопровождается физиологическими (в виде учащенного сердцебиения или дыхания, повышенного кровяного давления, напряжения мимики), а также психологическими признаками (в виде тревоги, усталости и др.). В таких условиях деятельность человека может быть полностью дезорганизована, что приводит к снижению всякой эффективности. Войдя в стрессовое состояние, человек может мобилизовать свои силы и преодолеть его, а может поддаться негативному состоянию и снизить свой потенциал еще больше. В соответствии с этим выделяют стресс демобилирующий

(ухудшающий мотивационную сферу) и австресс (мобилизующий возможности к адаптации).

В психологической теории сложилось два подхода к пониманию стресса. Одни ученые считают стресс результатом воздействия внешних ситуаций и понимают под ним реакцию на внешний раздражитель. Однако стоит помнить, что не всегда такое воздействие извне приводит к стрессу. Поэтому существует также субъективный подход, согласно которому стресс возникает исходя из личных, внутренних переживаний личности (особенно когда стресс развивается только из-за волнения самого человека в ожидании воздействия извне) [2].

Переходя к рассмотрению категории «психическая устойчивость», отметим, что само слово «устойчивый» непосредственно связано с термином *stability*, который переводится как «устойчивость», «стабильность», «состояние равновесия».

В психологической литературе представлены различные определения устойчивости, среди которых можно выделить следующие:

– нервно-психическая устойчивость – способность человека посредством саморегуляции и самоуправления противостоять отрицательным факторам внешней среды, не снижая продуктивности деятельности, в том числе без ущерба своему здоровью;

– эмоциональная устойчивость – способность человека успешно осуществлять сложную и ответственную деятельность в напряженной эмоциогенной обстановке без влияния на здоровье и работоспособность [2];

– психологическая устойчивость – социально-психологическая характеристика личности, заключающаяся в способности переносить экстраординарность ситуации без какого-либо ущерба для себя и преодолевать ее последствия с помощью способов, совершенствующих личность, повышающих уровень ее адаптации и социальную зрелость.

В указанных выше определениях устойчивости – нервно-психической, эмоциональной, психологической, – нередко подменяющих друг друга и смешивающихся между собой, существенно общим является способность личности успешно справляться с негативными факторами.

На наш взгляд, наиболее точно передает суть устойчивости определение психологической устойчивости, которую мы будем использовать в нашем исследовании.

Психологическая устойчивость выступает крайне важным и одновременно достаточно сложным личностным качеством. Сложность проявляется в том, что в устойчивость входит большое количество различных внутриличностных процессов, каждый из которых вносит определенный аспект в общий уровень устойчивости в различных ее проявлениях.

Всего психологическая устойчивость включает три составляющих:

- стойкость, стабильность;
- уравновешенность, соразмерность;
- сопротивляемость (резистентность).

Стойкость очень важна в ситуации фрустрации, так как она позволяет не впасть в апатию, сохранить эмоциональный подъем, работоспособность и уверенность в том, что личность сможет преодолеть возникшие препятствия.

Уравновешенность помогает наиболее адекватно реагировать на происходящее вокруг личности, контролировать свои положительные и отрицательные эмоции, сохранять их в необходимом балансе. Сопротивляемость выражается в препятствии влиянию обстоятельств и эмоций, которые в результате повлияют на свободу выбора и поведения [3, 4].

Более глубокое рассмотрение вышеназванных аспектов психологической устойчивости дает возможность описать ее содержание.

1. Наиболее важным выражением стойкости является преодоление трудностей при сохранении уверенности в себе и психической саморегуляции. При этом речь идет о сохранении себя не только в момент воздействия со стороны негативных факторов, но и в перспективе. Поэтому стойкость неотделима от стабильности, то есть способности личности на протяжении длительного времени развиваться и осуществлять свою деятельность без изменения своих наиболее значимых качеств и постоянно самосовершенствоваться.

Стойкость выражается и часто подпитывается отдельными внутренними установками личности. Особенно сильное значение имеют внутренние принципы и идеалы, которые личность взяла за основу в качестве модели поведения и придерживается этого. Правильно организованная личность обладает экзистенциальной определенностью, то есть переживанием того, что потребности личности удовлетворены,

например потребность в самореализации. Обратным и негативным состоянием является экзистенциальная неопределенность, то есть отсутствие чувства удовлетворения своих потребностей, в том числе в самореализации.

Характерное проявление стойкости – способность поддерживать одинаково высокий уровень настроения и активности, сохраняя интерес к жизни, делам, общению с людьми. Названная характеристика крайне важна для разносторонне развитой личности, поскольку даже четкая определенность конкретной цели и идеалам не может заменить человеку эмоционально окрашенные отношения с другими людьми.

Говоря о стабильности, было бы неправильно думать о некотором статическом состоянии, в котором личность пребывает длительное время без изменений. Наоборот, личность изменяется, адаптируясь к вновь возникшим обстоятельствам, но без отклонения от базовых установок, с сохранением настроения и положительного эмоционального состояния [5].

Стабильность имеет важное значение и в профессиональной деятельности, поскольку дает возможность сохранять постоянный уровень работоспособности и эффективности без вреда для эмоционального состояния личности. Здесь может проявляться обратная взаимосвязь, так как для профессионала стабильность позволяет сохранить высокий уровень профессиональной самореализации, а она, в свою очередь, удовлетворяет потребность в самореализации (когда она завязана на профессии), что и выступает одним из источников стабильности.

2. Уравновешенность выражается в соразмерности постоянства и изменчивости личности. Для личности очень важно сдержанно реагировать на изменения обстановки и не допускать чрезмерного преобладания негативных или положительных эмоций, так как и те и другие способны расстроить эффективность деятельности. Для уравновешенности необходимы постоянство целей, мотивов, способов реагирования на типичные ситуации. В то же время одни и те же способы реагирования и мотивы часто не могут обеспечить устойчивость во всех жизненных ситуациях, в связи с чем уравновешенность проявляется еще и в изменчивости, то есть способности воссоздавать новые варианты поведения без отклонения от базовых установок и функций личности. По своей сущности каждая успешная личность изменчива, так как жизненные условия и обстоятельства неизбежно меняются. В связи с этим внутренняя динамичность личности является залогом устойчивости.

Уравновешенность позволяет соразмерно подходить к распределению уровня напряжения с возможностями психики и самого организма. От этого качества зависит уровень стресса, который может испытать личность и который может деструктивно повлиять на ее развитие и функционирование. Уровень стресса определяется не только интенсивностью и силой воздействия раздражителя, но и субъективной способностью человека осмыслить происходящее, адаптироваться к вновь возникшим условиям, тем самым максимально снизить влияние внешних факторов, сдерживая эмоциональное напряжение на допустимом для личности уровне. Поскольку для здоровой личности вполне нормально проявлять эмоциональную реакцию на то или иное событие, уравновешенность позволяет контролировать силу этого отклика и не допускать перехода в крайности.

Из этого вытекает еще одно важное условие психологической устойчивости, а именно – соразмерность положительных и отрицательных эмоций. Личность должна испытывать достаточный уровень удовлетворения достигнутыми целями в профессиональной деятельности, и все это должно находиться в состоянии баланса с отрицательными эмоциями, когда определенные неудачи все-таки встречаются на пути, остаются несовершенства в профессиональной деятельности или когда конечная цель не достигнута (при достижении важных промежуточных целей, ощущение которых временно компенсирует недостижение конечной цели). Если стойкость и уравновешенность в личности находятся на низком уровне, то почти неизбежно наступление тяжелых стрессов, состояний фрустрации, различного рода депрессивных состояний.

3. Сопrotивляемость также является важным аспектом устойчивости, поскольку создает возможность к сопротивлению тому, что ограничивает свободу выбора. Суть заключается в том, что личность зачастую принимает решение, исходя из происходящих с ней событий и тех условий, в которые она попадает. Обстоятельства могут заставить человека сделать то, что идет вразрез с его личностными установками, принципами и, соответственно, выбором. Когда выбор предполагает отказ от своих принципов, выполнение действий, не свойственных человеку, это является проявлением несвободы, так как личность становится заложником обстоятельств. Получается, что способность делать выбор в сторону наиболее предпочтительной для личности стороны, несмотря на любые обстоятельства и события, как раз и является сопротивляемостью.

Но это качество актуально не только по отношению к объективным событиям и явлениям. Человек постоянно контактирует с другими индивидами, что неизбежно может оставлять след на личности такого человека, изменять его, в том числе в худшую сторону и в противовес с его базовыми установками. Сопrotивляемость обеспечивает личностную автономность в той мере, в какой это необходимо для конкретной личности в определенных условиях.

Таким образом, под психологической устойчивостью следует понимать качество личности, которое характеризуется стойкостью, уравновешенностью и сопротивляемостью. Без устойчивости невозможно успешно преодолевать жизненные трудности, превозмогать отрицательное давление внешних обстоятельств при сохранении здоровья и эффективной работы.

Выделяют различные факторы, от которых зависит психологическая устойчивость личности и которые определяются личностными особенностями и социальной средой.

К факторам социальной среды относятся:

- факторы, поддерживающие самооценку;
- условия, способствующие самореализации;
- условия, способствующие адаптации;
- психологическая поддержка социального окружения (эмоциональная поддержка близких, друзей, сотрудников, их конкретная помощь в делах и т. п.).

К факторам личностного характера относятся:

- отношения личности (в том числе к себе) – оптимистическое, активное отношение к жизненной ситуации в целом; философское (иногда, ироничное) отношение к трудным ситуациям; уверенность, независимость в отношениях с другими людьми, отсутствие враждебности, доверие другим, открытое общение; терпимость, принятие других такими, какие они есть; чувство общности, чувство социальной принадлежности; удовлетворяющий статус в группе и социуме, устойчивые, удовлетворяющие субъекта межличностные роли; достаточно высокая самооценка; согласованность Я-воспринимаемого и Я-желаемого (Я-реального и Я-идеального);
- сознание личности – вера (в разных ее формах – вера в достижимость поставленных целей, религиозная вера, вера в общие цели); экзистенциальная определенность (понимание, ощущение смысла

жизни, осмысленность деятельности и поведения); установка на то, что можешь распоряжаться своей жизнью; осознание социальной принадлежности к определенной группе;

– эмоции и чувства – доминирование позитивных эмоций; переживание успешности самореализации; эмоциональное насыщение от межличностного взаимодействия, переживание чувства сплоченности, единства;

– познание и опыт – понимание жизненной ситуации и возможность ее прогнозирования; рациональные суждения в интерпретации жизненной ситуации (отсутствие иррациональных суждений); адекватная оценка величины нагрузки и своих ресурсов; структурированный опыт преодоления трудных ситуаций;

– поведение и деятельность – активность в поведении и деятельности; использование эффективных способов преодоления трудностей.

Выше перечислены те качества, которые положительно влияют на стрессоустойчивость личности. Если таких факторов большинство, то наиболее вероятно создание такого психического состояния, которое будет максимально благоприятно для развития личности, ее поведения, осуществления успешной профессиональной деятельности, сохранения позитивного настроения. Все эти, казалось бы, обычные и простые факторы крайне важны для сохранения работоспособности личности. Если перечисленные факторы отсутствуют, то доминирующими становятся совершенно иные, отрицательные эмоции и качества, такие как депрессия, апатия, тревога и др. При этом вполне естественно, что у человека может быть определенный уровень тревоги, иногда даже некоторые проявления признаков депрессии. Однако такие признаки опасны только тогда, когда они становятся доминирующими и преобладают в состоянии человека, задавая программу поведения. При нормальных условиях личность справляется с такими негативными факторами, сдерживая их на допустимом уровне.

Конечно же, от факторов социальной среды зависит многое. Если они создают условия для самореализации, повышают самооценку, оказывают психологическую поддержку, то это повышает настроение и одновременно способствует усилению адаптации к условиям жизнедеятельности. Обратная ситуация складывается, когда факторы среды не способствуют адаптации, негативно влияют на эмоциональное состояние, что понижает настроение.

Понижение уровня самодостаточности, аутентичности при дефиците самоидентификации, ослаблении чувства социальной принадлежности к определенной группе является предпосылкой для интеракционной зависимости, что можно проиллюстрировать на примере приверженности к деструктивному культу. Когда человек испытывает фрустрированную потребность принятия другими, ощущает недостаток авторитета в том обществе, в котором ему хотелось бы иметь высокую значимость и уважение, индивид погружается в более сильную интеракцию.

В данном контексте нервно-психическая устойчивость (НПУ) представляет собой интегральную совокупность врожденных (биологически обусловленных) и приобретенных личностных качеств, мобилизационных ресурсов и резервных психофизиологических возможностей организма, обеспечивающих оптимальное функционирование индивида в неблагоприятных условиях профессиональной среды, и рассматривается нами как основной фактор стрессоустойчивости личности сотрудника органов внутренних дел.

Помимо названного состояния выделяют также состояние, характеризующееся наличием адаптационных способностей личности к неблагоприятным условиям профессиональной деятельности, обозначаемое термином нервно-психическая неустойчивость (НПН). Данные условия наиболее сильно влияют на личность в нестандартных для нее обстоятельствах и при неизвестных факторах. Их соотношение можно представить по формуле $НПУ = 1/НПН$, то есть чем ниже нервно-психическая неустойчивость, тем выше нервно-психическая устойчивость. На примере этой формулы легко представить характер взаимосвязи между рассматриваемыми факторами и их обусловленность.

НПУ и НПН выступают двумя противоположными сторонами одного явления, которое определяет степень адаптации индивида в профессиональной деятельности, и поэтому трудно говорить о возможности их изучения отдельно друг от друга. Практика пошла по тому пути, что отклоняющееся поведение личности диагностировать и выявить значительно проще, нежели определить, что для конкретной личности является нормой. Негативные факторы часто очень хорошо ощущаются личностью, поскольку мешают ее функционированию. В связи с этим психодиагностическая работа должна начинаться с выявления имеющихся признаков НПН (путем определения негативных факторов), и только после этого переходить к оценке уровня НПУ.

В 1978 г. Л. И. Спивак предложил определение, в котором он определяет НПН в качестве «склонности к срывам в деятельности нервной системы при значительном психическом и физическом напряжении» [6].

В научной литературе можно выделить различные варианты указанного выше определения, среди которых:

- склонность индивида к срывам в деятельности нервной системы при значительных психических и физических напряжениях;

- ряд особенностей личности, которые предрасполагают к срывам психической деятельности даже при незначительных психических и физических нагрузках;

- такие состояния психической деятельности, которые характеризуются склонностью к срывам оптимального функционирования и адекватного (правильного) реагирования в условиях эмоционального напряжения и др.

Анализируя приведенные выше определения, следует отметить, что НПН является собирательным понятием. Оно выражает наличие донозологических форм девиантного поведения, невыраженных, компенсированных нарушений психической деятельности, неоднократных как по симптоматике, так и по динамике. Оно не является клиническим, психиатрическим диагнозом, а только предсказывает потенциальные возможности развития у индивида дезадаптивных нарушений в процессе профессиональной деятельности [7].

При этом сами определения не предоставляют ответа на вопрос о структуре явления, так как крайне трудно очертить границу между признаками НПН как свойства личности, и признаками ПНП как проявления реакции личности на ситуацию, отрицательное внешнее воздействие. Ко всему прочему, не все виды профессий могут спровоцировать нарушение адаптационных механизмов у того или иного индивида, а только те из них, которые ставят личность в условия, предъявляющие более высокие требования, чем имеющийся личностный потенциал.

В связи с этим НПН следует рассматривать в качестве интегральной совокупности врожденных (биологически обусловленных) и приобретенных свойств личности, предопределяющей вероятность неоптимального типа реагирования на неблагоприятные воздействия профессиональной среды.

Поскольку НПН не является клиническим диагнозом, то она не является постоянным качеством или свойством, которое на протяжении большей части жизни будет сопровождать человека. НПН может усиливаться при определенных условиях, что может привести к развитию психосоматического или психического заболевания. Эти отрицательные условия могут быть связаны с профессиональной деятельностью, что достаточно часто встречается в работе сотрудников полиции, постоянным стрессом, неудовлетворенностью в коллективе и др. Уменьшение степени воздействия этого явления возможно при рациональном распределении сил и средств полиции, рабочего времени сотрудников, правильной мотивации к профессиональному совершенствованию, обеспечении социальной защищенности и др.

Данная особенность НПН определяется в качестве динамического компонента и представляет собой колебание дихотомической системы НПН – НПУ в одну из сторон. При этом названные выше колебания у различных индивидов могут проявляться в строго определенных пределах, так как у каждой личности есть свои установки и специфические только для нее модели и варианты поведения, реагирования на неблагоприятные условия социальной среды и профессиональной деятельности. У каждого индивида имеется свой собственный запас защитных внутренних механизмов и возможностей организма [8].

Совокупность защитных и резервных возможностей определяется термином «стабильный компонент». Предполагается, что основой стабильного компонента выступают первичные и вторичные свойства нервной системы. К первичным можно отнести подвижность, динамичность, силу, а к вторичным, например, балансы свойств относительно процессов возбуждения и торможения.

Несоответствие таких свойств между собой и несовпадение «динамического компонента» с требованиями, которые предъявляются к индивиду в ходе его профессиональной деятельности, что усиливается при наступлении неблагоприятных воздействий среды, способно в совокупности привести к утрате адаптационных возможностей организма и, как следствие, усилению НПН.

На основе анализа научной литературы и исследований, посвященных эмоциональному выгоранию и нервно-психической напряженности в профессиональной сфере, необходимо заключить, что научные знания в этой сфере до сих пор не до конца структурированы. Это порождает потребность дальнейшего исследования данной проблематики на примере коллективов сотрудников органов внутренних дел [9; 10; 11].

2. Феномен эмоционального выгорания в отечественной и зарубежной психологии

Термин «эмоциональное выгорание» впервые ввёл в обращение американский учёный и психиатр Х. Фрейденберг с целью точного описания психологического состояния людей, связывающих свою профессиональную деятельность со сферами, в которых приходится испытывать повышенное эмоциональное напряжение. Самыми сложными профессиями с данной точки зрения считаются те, при которых неизбежно постоянное взаимодействие с людьми, например, оказание медицинских, образовательных, правоохранительных и других услуг.

Некоторое время спустя К. Маслач опубликовала ряд исследовательских работ, в которых представила результаты изучения когнитивных стратегий, применяемых профессионалами для борьбы с эмоциональным выгоранием. Основным вывод этих исследований заключался в том, что люди, работающие в сфере «помогающих, спасающих» профессий, постоянно и интенсивно взаимодействующие с обществом, страдают определёнными эмоционально-поведенческими нарушениями. К ним относятся негативное восприятие своей работы, сниженная самооценка, отсутствие эмпатии по отношению к обычным людям.

Под клинико-психологическим синдромом «эмоционального выгорания» понимают развитие у человека в процессе его профессиональной деятельности состояния эмоционального и физического истощения, нежелания общаться и взаимодействовать с коллегами, отсутствие целеполагания в повседневной деятельности.

Теоретический интерес к теме эмоционального выгорания обусловлен широтой распространения его в повседневной жизни сотрудников различных подразделений.

Так как феномен выгорания возникает у сотрудника в контексте работы, то он имеет негативные последствия для него самого, организации в целом и психического благополучия потерпевших, свидетелей, коллег, т. е. тех, с кем он взаимодействует. Синдром выгорания более всего изучен в психологии труда и социальной психологии. Несмотря на то, что к настоящему моменту накоплено достаточно много фактического материала, относящегося к условиям, при которых возникает выгорание, и его негативным последствиям, актуальность изучения данного синдрома не

уменьшается. Это объясняется тем, что ещё не разработана достаточная теоретическая база, связанная с эффективными способами профилактики выгорания.

Таким образом, понятие эмоционального выгорания можно описать следующим образом: это синдром, развивающийся из-за хронической усталости и морального истощения в процессе повседневной рабочей деятельности, имеющий психосоматическое влияние на организм человека.

Анализ представленных в литературе результатов эмпирических исследований позволяет выделить содержательную и процессуальную группы моделей эмоционального выгорания. Для содержательных моделей характерно детальное описание и систематизация признаков выгорания. Процессуальные модели описывают динамическую составляющую исследуемого объекта, рассматривая эмоциональное выгорание как процесс, включающий ряд определенных фаз.

Наиболее точную и емкую классификацию симптомов разработали В. Шауфели и Д. Энзманн, выделив среди них пять основных групп: аффективные, когнитивные, физические, поведенческие, мотивационные [21].

С точки зрения авторов, симптомы выгорания проявляются на трёх уровнях: индивидуально-психологическом, межличностном и организационном.

Разумеется, существуют и другие типологические модели представления «эмоционального выгорания». Например, американский демократический социолог С. Гринсберг представил пятиступенчатую динамическую процессуальную модель выгорания, согласно которой первая стадия именуется «медовый месяц», вторая – «недостаток топлива», третья – «хроническая», четвертая – «кризис» и пятая – «пробивание стены».

В «медовый месяц» специалист в целом удовлетворен качеством своей работы, относится к ней с энтузиазмом. Но по мере нарастания интеллектуальной и физической нагрузки профессиональная деятельность начинает приносить все меньше удовольствия, требовать больше человеческих энергоресурсов. «Недостаток топлива» связан с появлением усталости, бессонницы и апатии. Парадокс в том, что интерес к рабочему процессу может пропасть и на этой стадии при отсутствии моральной или материальной мотивации сотрудника. Но если она все ещё имеется, то работник начинает работать на внутренних, «исчерпаемых» ресурсах,

которые в любой момент могут закончиться, и человек окажется на хронической стадии.

Чрезмерная работа приводит к обострению вышеперечисленных симптомов выгорания, то есть их переходу в хроническое состояние. Если вовремя не начать их лечить, неизбежен переход на предпоследнюю стадию.

На этой стадии развиваются психосоматические эффекты, связанные с появлением определенных болезней, обусловленных особенностями проявления профессиональной нагрузки на сотрудника.

Заключительная стадия выгорания может разрешиться двумя путями: первый – прогрессивное ухудшение самочувствия, окончательное угасание человека; второй – уход в длительный отпуск, в котором сотрудник сможет восстановить свои силы, в противном случае – уволиться.

В зарубежных исследованиях феномена эмоционального выгорания можно выделить две основные точки зрения. Выгорание воспринимается как некий комплекс относительно независимых друг от друга симптомов, объединяющихся в крупные блоки, либо как процесс, сопутствующий профессиональному развитию человека по определенным стадиям. Существует закономерность, доказанная экспериментально, что люди с высшим образованием больше подвержены симптому выгорания, нежели со средним уровнем образования. Данный факт обусловлен завышенными требованиями к себе у людей с более высоким уровнем интеллектуального развития.

Как уже известно, эмоциональное выгорание и интенсивность его проявлений непосредственно связаны с личностными характеристиками обследуемого. В рамках данного подхода Г. Фраунбергер описывает «выгорающих» профессионалов как сочувствующих, гуманных, мягких, увлекающихся, идеалистов, ориентированных на людей, и, одновременно, неустойчивых, интровертированных, одержимых навязчивыми идеями (фанатичных), «пламенных» и легко солидаризирующихся. Психолог Е. Махер выделяет в качестве факторов, инициирующих выгорание, авторитаризм и низкий уровень эмпатии. Некоторые исследования доказывают связь между выгоранием, агрессивностью и тревожностью.

Следует подчеркнуть, что в настоящее время психологи располагают достаточно большим объёмом эмпирических исследований относительно индивидуально-психологических предпосылок эмоционального выгорания. Однако пока не все особенности личности изучены в достаточной мере, поэтому требуются дополнительные исследования в этом направлении.

В. В. Бойко выделяет ряд внешних и внутренних предпосылок эмоционального выгорания. К группе внешних факторов относятся условия материальной среды, содержащие социально-психологические характеристики деятельности. Внутренними факторами, обуславливающими эмоциональное выгорание, являются склонность к эмоциональной ригидности, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности, нравственные дефекты и общая дезориентации личности.

Согласно В. В. Бойко, нравственная дезориентация проявляется в склонности к разделению людей на «плохих» и «хороших» без достаточных для этого оснований, предвзятом либо индифферентном отношении к ним.

По мнению М. В. Агаповой, внешние факторы являются необходимыми для развития эмоционального выгорания, внутренние – обязательными.

К настоящему времени в отечественной психологии предпринимаются попытки рассмотрения причин возникновения у профессионалов феномена выгорания с позиций системного подхода. В. Е. Орел, в частности, указывал на возможность развития синдрома психического выгорания как своеобразной интегративной реакции на дезадаптацию субъекта к профессиональной среде. При этом личностным детерминантам отводится ведущая роль в формировании данного феномена.

В исследовании он установил, что как провоцирующий («катализатор»), так и стабилизирующий («ингибитор») характер влияния личностных особенностей на выгорание обусловлен спецификой профессиональной деятельности. В качестве ведущего фактора структуры личностных детерминантов выгорания определен фактор нейротизма, от уровня выраженности которого и специфики включенности зависит стабилизирующий или провоцирующий характер влияния на выгорание.

В своих исследованиях Н. Е. Водопьянова и Е. С. Старченкова обнаружили корреляционные связи между выгоранием и показателями «качества жизни», а также показателями самореализации. Особое значение авторы отводят балансу удовлетворенности, то есть переживания успеха, как в профессиональной, так и в личной жизни.

Психологи С. В. Умняшкина и М. В. Агапова рассматривают эмоциональное выгорание как следствие нарушения процессов самореализации и самоактуализации личности. Авторы отмечают, что люди со слабой тенденцией к самоактуализации склонны к сопротивлению,

конфронтации с неблагоприятными средовыми факторами и всей профессиональной ситуацией в целом, они перестают чувствовать удовлетворение от работы, не могут относиться творчески к своим профессиональным обязанностям, что в совокупности приводит к отчуждению от предмета и продукта труда.

Напротив, самоактуализирующаяся личность обладает «противоядием» по отношению к выгоранию именно за счет высокой активности по осмыслению своего места и роли в жизненной ситуации других людей, за счет осознания собственной миссии и готовности «платить» за самоидентичность и самореализацию.

Среди факторов, позволяющих обеспечить профилактику выгорания, можно выделить обеспечение сотрудникам возможности их профессионального роста, грамотную мотивационную политику, которая включает социальные гарантии и поддержку, четкость должностных инструкций, корпоративные мероприятия, направленные на развитие благоприятного социально-психологического климата в коллективе.

Анализ литературы по исследуемой нами проблеме показал, что данный феномен в психологии рассматривается как специфическое явление, проявляющееся в профессиональной деятельности у лиц без признаков психической патологии. Несмотря на то, что симптоматика, присущая эмоциональному выгоранию, рассматривается как вариант нормы, формирование эмоционального истощения может способствовать развитию патологических реакций. Таким образом, выгорание может рассматриваться как феномен, находящийся на границе «нормы» и «патологии» и представляющий собой крайний вариант нормы [12; 13].

Проанализировав исследования отечественных и зарубежных ученых, мы составили краткий список самых распространенных причин возникновения профессионального выгорания у сотрудников социальных профессий:

- высокая степень неопределённости в работе, отсутствие у сотрудника понимания границ его прав и обязанностей;
- повышенное чувство ответственности, провоцирующее постоянное психологическое напряжение, боязнь ошибиться и быть за это наказанным;
- постоянное взаимодействие с людьми;
- невозможность влиять на деятельность, выполняемую им как исполнителем, чувство подневольности;

- возникновение деморализации из-за того, что работе отдается больше физических сил, жизненной энергии и материальных вложений, чем получается в ответ;

- невозможность уволиться с нелюбимой работы по различным причинам;

- работа с преступными элементами, связанная с рисками и боязнью поражений;

- взаимодействие с задержанными, обязывающее надевать маску положительных эмоций, быть вежливым и отзывчивым, нередко претворяясь;

- «трудоголизм» в плохом смысле слова, нахождение на рабочем месте сверхурочно, без выходных; отсутствие чувства границ собственных возможностей;

- излишняя педантичность в работе;

- гениальность и талант человека быть профессионалом в определённой сфере деятельности, что вызывает замыкание самооценки только на работе [14; 15; 16].

Как и любой медицинский диагноз, эмоциональное выгорание тоже развивается по определенным стадиям.

Большинство учёных и психологов выделяют четыре этапа:

1) стадия получения максимального удовольствия от работы, энтузиазм, творческий запал, кураж. На данном этапе человек с головой погружен в свою профессиональную деятельность. Он думает о работе, когда ест, принимает душ, гуляет с друзьями, проводит время в семейном кругу, то есть постоянно находится на рабочем месте как физически, так и мысленно. Это можно назвать в некоторой степени «серотониновой зависимостью», «дофаминовой привязанностью» к работе, обуславливающими избыточное ощущение её важности в жизни и ожидание чрезмерного успеха и счастья;

2) стадия возникновения физической и моральной усталости. Человек расходует много сил, но не успевает их восстанавливать. Это является причиной истощения гормональных запасов организма, что приводит к ухудшению самочувствия и иммунитета. Возникает бессонница, чувство тревоги, обостряются все хронические заболевания, если они были до этого. Вредные привычки, такие как курение, употребление алкоголя, компульсивное переедание, чаще всего появляются у людей именно на этой стадии выгорания;

3) стадия, на которой усталость переходит в истощение. На данном этапе даёт о себе знать такое явление, как психосоматика, то есть взаимосвязь психологических проблем и их проявления в форме ухудшения физического здоровья. Также может начать развиваться истерический психоз, который влечет за собой проявление таких симптомов, как амнезия и ухудшение резкости зрения.

Когда сотрудник находится в таком состоянии, все показатели продуктивности значительно снижаются, при этом желание посещать место работы полностью отсутствует. Чтобы спасти человека при истощении, нужно предоставить ему длительный отпуск, за время которого он сможет полностью восстановиться и получить множество положительных эмоций;

4) последняя стадия профессионального выгорания – «необратимое истощение». Выйти из данного этапа, избавиться от выгорания в данном случае почти невозможно. Часто люди меняют работу, потому что их профессия им опротивела и приносит только разочарования. Нужно вовремя остановиться на третьей стадии, а лучше не доводить до неё, чтобы не терять специальность, которая раньше так нравилась.

Таким образом, можно сделать вывод, что эмоциональное выгорание имеет множество взаимосвязанных причин и развивается по стадиям. Чтобы не достигать самой последней и необратимой, нужно практиковать меры профилактики, которые мы рассмотрим далее.

Наибольшая опасность эмоционального выгорания сотрудника заключается в том, что оно затрагивает основные сферы жизнедеятельности, а значит, полностью поглощает сознание человека и мешает ему быть счастливым.

Психологическая наука различает шесть основных сфер человеческой жизни, в которых проявляются симптомы профессионального выгорания: когнитивная, поведенческая, эмоциональная, физическая, социальная, интеллектуальная.

Когнитивные симптомы выгорания связаны с нарушением психических процессов и функций мышления, памяти, рассеиванием внимания, деформацией речи как устной, так и письменной. Сотрудник приобретает качество ригидности, т. е. активно сопротивляется каким-либо нововведениям и технологиям, становится крайне педантичным и заторможенным.

Данные симптомы проявляются как грубое, циничное отношение к коллегам и клиентам. При этом формируется представление о собственной значимости и бесспорной правоте в любой ситуации.

Поведенческие симптомы непосредственно проявляются в смене модели поведения человека. Например, расстройство пищевого поведения, чрезмерное употребление алкогольных напитков, курение, агрессивность по отношению к другим людям.

В эмоциональной сфере чаще всего встречаются такие симптомы, как повышенная тревожность, истерики по незначительным поводам, агрессия, резкая смена настроения. Если рассматривать частные случаи в зависимости от типа темперамента, то интроверты уходят в себя, ограничивают уровень взаимодействия с окружающим миром, у экстравертов же, наоборот, усиливаются все их особенные черты такие, как вспыльчивость и импульсивность.

Существует теория, что люди с холерическим и меланхолическим типами темперамента более подвержены данному синдрому, чем сангвиники и флегматики

Физические проявления выгорания ощущаются человеком как болезненные: бессонница, физическое утомление, слабость, тошнота, головные боли, отдышка.

Социальные – указывают на изоляцию сотрудника от коллектива, потерю интереса к своему делу, прекращение общения с друзьями и родственниками.

Интеллектуальные – потеря интереса к саморазвитию, к хобби, к фильмам, книгам, которые раньше очень нравились, пустота в духовной жизни.

Таким образом, синдром эмоционального выгорания затрагивает все сферы жизнедеятельности человека и проявляется сочетанием симптомов в соматической, психической и социальной областях [17; 18].

Как отмечалось ранее, для людей социальных профессий крайне важна профилактика профессионального выгорания.

Чтобы не допустить проявления у сотрудника данного симптома, психологи советуют следовать нижеперечисленным рекомендациям:

- менять восприятие и убеждения по поводу своей профессии. Нужно понимать, что отдых не менее важен, чем усердная работа. Необходимо планировать свой день и грамотно распределять интеллектуальную и физическую нагрузку;

- не забывать про сохранность своего здоровья, заниматься спортом, высыпаться;

- находить в своём расписании время на хобби, отдых с семьёй и друзьями, пешие прогулки по паркам, посещение ресторанов и других развлекательных мест;

- иногда нужно отдыхать так, чтобы вообще ничем не загружать свой мозг, медитировать, пока не почувствуете спокойствие и облегчение;

- четко отслеживать чувство усталости, быть внимательным к себе. Сразу принимать меры к устранению вашей утомляемости.

Эти довольно простые советы помогут избежать выгорания даже людям с очень напряжённой в эмоциональном плане работой, которые находятся в нестабильном психологическом климате [19; 20].

3. Эмпирическое исследование стрессоустойчивости сотрудников органов внутренних дел

Проведенный теоретический анализ различных подходов к изучению проблем стрессоустойчивости у сотрудников полиции позволяет говорить о том, что нет однозначных мнений для решения данного вопроса. Противоречия в исследованиях предполагается разрешить в эмпирическом исследовании.

Основные направления исследования последствий экстремальных ситуаций, связанных с участием сотрудников полиции в контртеррористических операциях, сопряжены связаны с оценкой выраженности стресса и других деструктивных влияний на психику. В рамках данного исследования авторы показывают, что опыт участия в экстремальных ситуациях может иметь продуктивные эффекты, связанные с повышением параметров нервно-психической устойчивости агрессивности, эмоционального выгорания. В исследовании приняли участие сотрудники МВД России, 200 человек (все мужчины), проходящие подготовку к участию в контртеррористических операциях на территории Северо-Кавказского региона РФ. Методы сбора данных: методика «Прогноз», (в адаптации А. К. Осницкого), методика «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон (в адаптации Н. Е. Водопьяновой), методика «Диагностика эмоционального выгорания» В. Бойко. Отметим, что опыт участия в боевых действиях, сама деятельность сотрудников органов внутренних дел высоко стрессогенны и травматичны связаны с необходимостью преодолевать агрессивное давление и оказывать помощь в ситуации страдания и беспомощности, что также является травматическим фактором.

Эмпирическое исследование проводилось с целью проверки следующей гипотезы: стрессоустойчивость сотрудников органов внутренних дел зависит от нервно-психической устойчивости и факторов, негативно влияющих на эмоциональное состояние (высокий уровень агрессивности, эмоциональное выгорание).

Задачи эмпирического исследования:

– подобрать батарею психодиагностических методик для исследования нервно-психической устойчивости, агрессивности и эмоционального выгорания, апробировать ее в пилотажном исследовании;

- выявить уровень нервно-психической устойчивости у испытуемых;
- определить уровень агрессивности и эмоционального выгорания у сотрудников полиции;
- обработать полученные данные, проанализировать, сформулировать выводы.

Базой эмпирического исследования выступил факультет переподготовки и повышения квалификации Воронежского института МВД России. Объектом эмпирического исследования послужили 200 сотрудников органов внутренних дел, проходящих подготовку для направления в служебную командировку в регионы Северного Кавказа.

В работе применялся метод стандартизированного самоотчета, который был реализован с использованием следующих методик:

- методика «Прогноз», разработанная в Военно-медицинской академии им. С. М. Кирова и предназначенная для первоначального выделения лиц с признаками нервно-психической неустойчивости (НПУ), риска дезадаптации в стрессе. Методика содержит 84 вопроса, на каждый из которых предлагается дать ответ «да» или «нет».

При профилактике и диагностике эмоционального состояния особое значение придается так называемой нервно-психической неустойчивости, которая является отражением одновременно психического и соматического уровня здоровья индивида. НПУ показывает риск дезадаптации личности в условиях стресса, то есть тогда, когда система эмоционального отражения функционирует в критических условиях, вызываемых внешними, равно как и внутренними факторами

Методика «позволяет выявить отдельные предболезненные признаки личностных нарушений, а также оценить вероятность их развития и проявлений в поведении и деятельности человека. Она особенно информативна при подборе лиц, пригодных для работы или службы в трудных, непредсказуемых условиях, где к человеку предъявляются повышенные требования.

Необходимо в течение 30 минут ответить на 84 вопроса «да» или «нет». Анализ ответов может уточнить отдельные биографические сведения, особенности поведения и состояния психической деятельности в различных ситуациях;

- методика «Диагностика показателей и форм агрессии» Басса – Дарки (в адаптации А. К. Осницкого). Методика состоит из 75 утверждений, с которыми респондент должен либо согласиться, либо опровергнуть их.

По мнению авторов, под агрессивностью можно понимать свойство личности, характеризующееся наличием деструктивных тенденций в области субъектных отношений. Вероятно, деструктивный компонент человеческой активности является необходимым в созидательной деятельности, так как потребности индивидуального развития с неизбежностью формируют в людях способность к устранению и разрушению препятствий, преодолению того, что противодействует этому процессу;

– методика «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон (в адаптации Н. Е. Водопьяновой), предназначенная для выявления выраженности проявлений симптомов профессионального выгорания у специалистов различных профессий, в том числе экстремальной направленности;

– методика «Диагностика эмоционального выгорания» В. Бойко, позволяющая диагностировать ведущие симптомы эмоционального выгорания и определяющая фазы развития стресса, такие как «напряжение», «резистенция», «истощение». Проведя опрос и руководствуясь смысловым содержанием и количественными показателями методики, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать объемную характеристику личности, оценить адекватность эмоционального реагирования в конфликтной ситуации, принять индивидуальные меры психолого-педагогической коррекции.

Результаты исследования, полученные на основе методики «Прогноз-2», показали следующее:

– высокий уровень НПУ обнаружен у 157 человек (78,5%). Это лица, имеющие высокую адекватную самооценку, адекватное восприятие действительности, обладающие высоким уровнем социализации, адекватно оценивающие свою роль в коллективе, ориентирующиеся на соблюдение общепринятых норм поведения. Такие люди обладают высоким уровнем коммуникативных способностей, легко устанавливают контакты с окружающими, неконфликтны;

– средний уровень НПУ выявлен у 33 опрошенных (16,5%). Это уверенные в себе люди, в определенной мере независимые от окружения. Психологически устойчивы, способны удерживать баланс между силой

собственного влияния и чувствительностью к влиянию со стороны, ориентируются на соблюдение общепринятых норм, малоконфликтны, принимают адекватные решения и обладают средним уровнем развития коммуникативных способностей;

– низкий уровень НПУ обнаружен у 10 опрошенных (5%) – у таких лиц возможны нервно-психические срывы, длительные нарушения функционального состояния, конфликтность, недостаточно адекватные самооценка и восприятие действительности; отмечается низкий уровень коммуникативных способностей, трудности в контактах с окружающими, возможны внезапные проявления агрессивности.

Полученные результаты представлены на рисунке 1.

Результаты оценки уровня агрессивности среди опрошенных сотрудников по методике Басса – Дарки (рис. 2) показали следующее: 65% опрошенных имеют низкий уровень враждебности, гнева и обиды, следовательно, отвращение и неприязнь к окружающим слабо проявляются в профессиональной деятельности; 35% респондентов обладают средним уровнем враждебности, что считается пределом нормы.

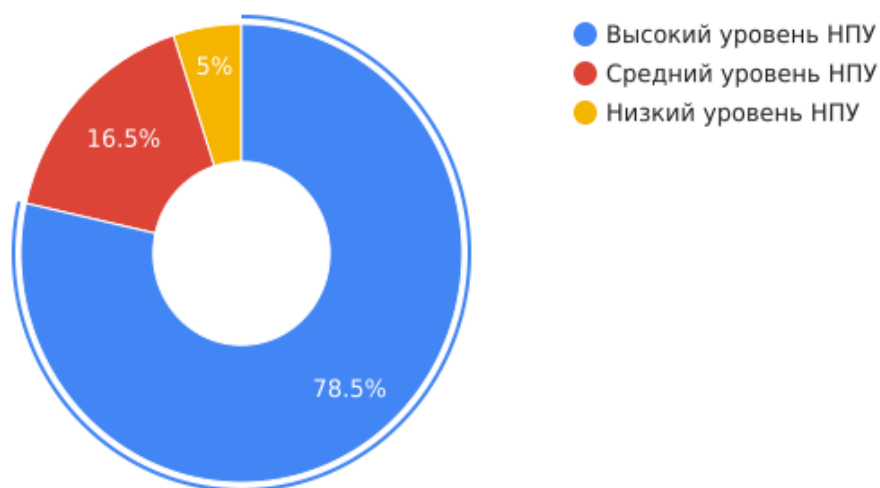


Рисунок 1 – Результаты оценки уровня нервно-психической устойчивости сотрудников

Для таких сотрудников характерна умеренная выраженность негативных чувств и негативных оценок окружающих людей и происходящих событий.

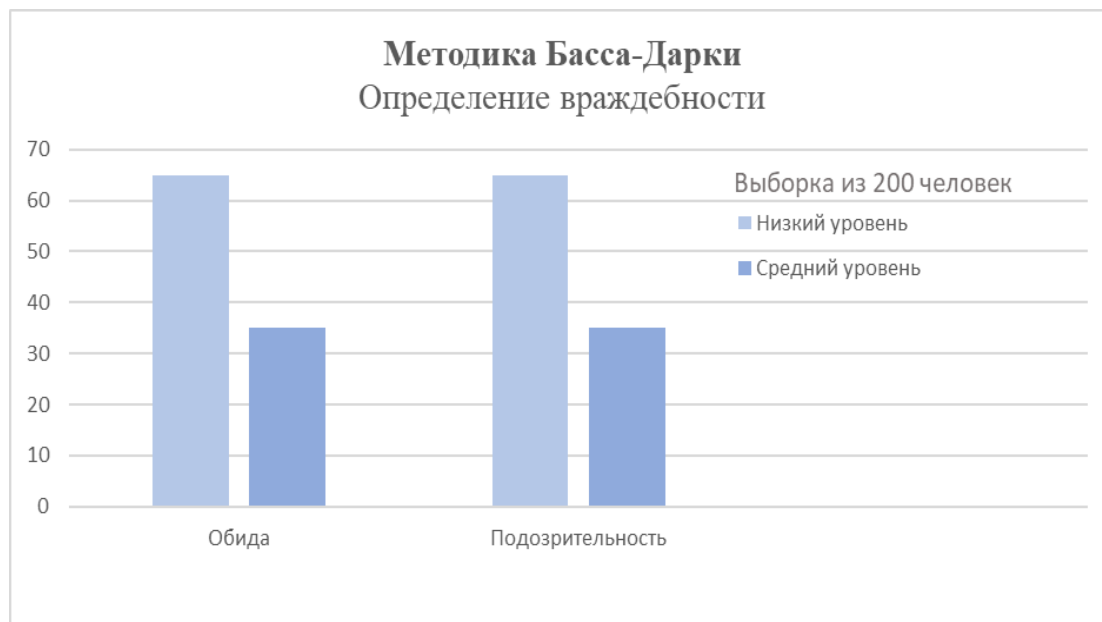


Рисунок 2 – Результаты оценки уровня враждебности сотрудников

Анализ шкалы агрессивности (рис. 3) показывает, что наиболее часто опрошенные отмечают у себя вербальную агрессию, затем физическую и косвенную. Так, 70% сотрудников имеют средний уровень физической агрессии (20% – низкий уровень и 10% – высокий); 60% – обладают средним уровнем косвенной агрессии (30% – низкий и 10% – высокий); 50% – средний уровень вербальной агрессии (10% – низкий и 40% – высокий). Можно предположить, что сотрудники органов внутренних дел в большей степени склонны проявлять агрессивность вербально.

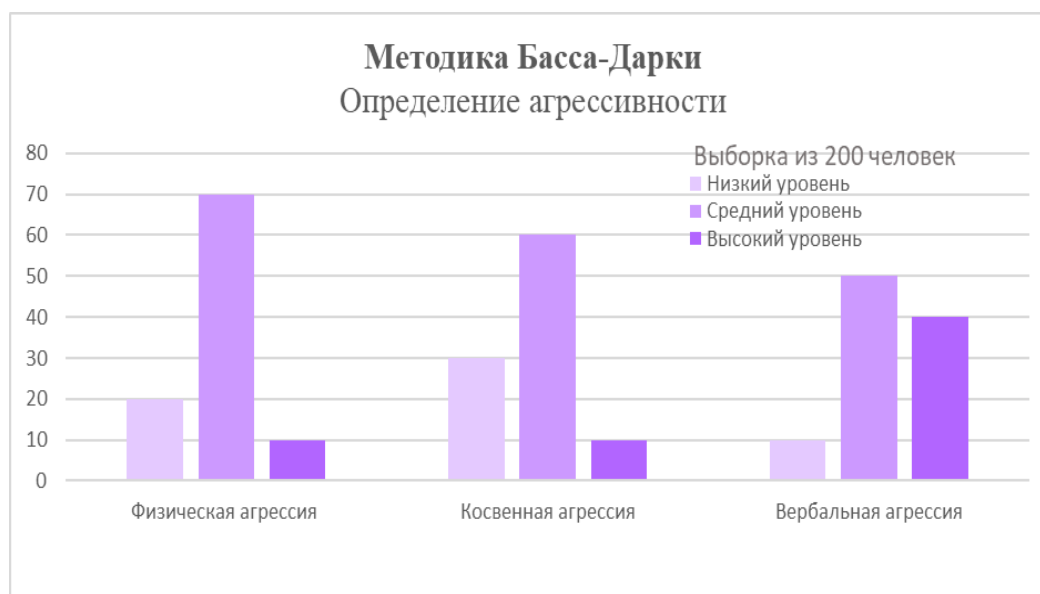


Рисунок 3 – Результаты оценки уровня агрессивности сотрудников

Результаты оценки особых реакций, в которые включены раздражение, негативизм и чувство вины, показали, что они проявляются, по мнению опрошенных, у них редко: 69% опрошенных отметили у себя низкий уровень раздражения (31% – средний); 55% – низкий уровень негативизма (40% – средний и 5% – низкий); 50% – низкий уровень проявления чувства вины (40% – средний и 10% – низкий) (рис. 4).

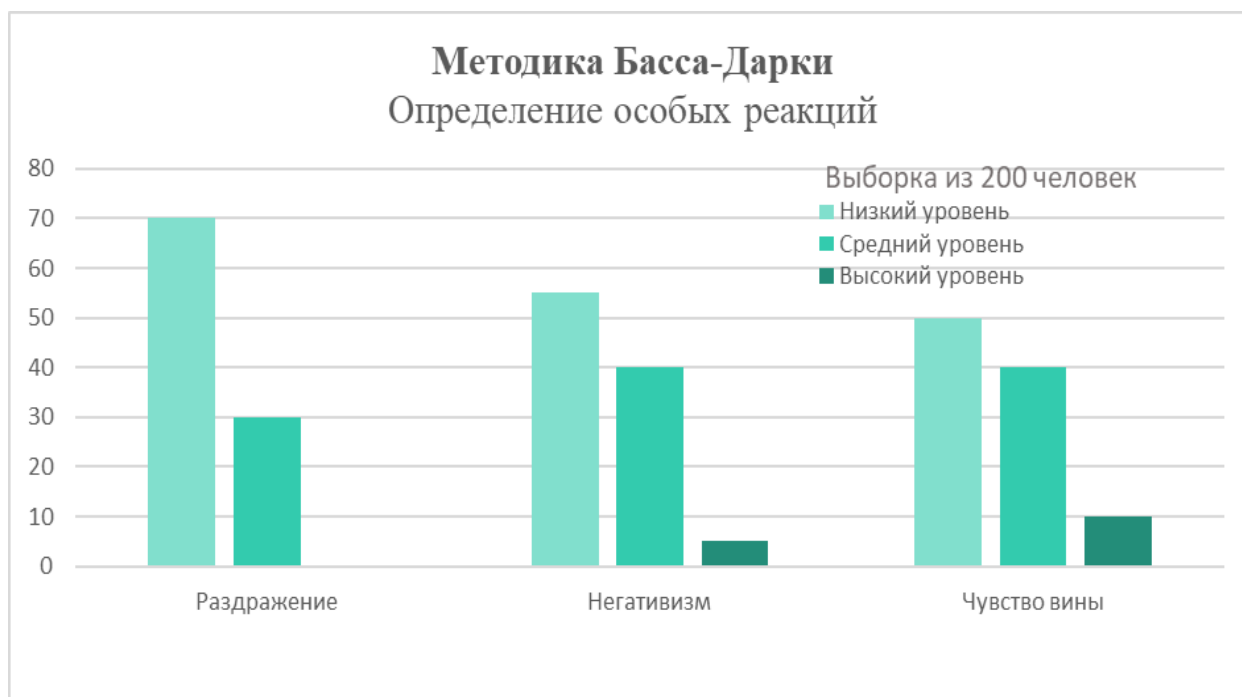


Рисунок 4 – Результаты оценки уровня особых реакций

На основе полученных данных можно описать следующую характерную модель поведения сотрудников правоохранительных органов: преобладание вербальной агрессии на фоне низких показателей физической агрессии и особых реакций. Среди преобладающих эмоций выделяются обида, косвенная агрессия, вербальная агрессия и враждебные реакции. Менее всего проявляются чувство вины, подозрительность, негативизм и раздражение.

Анализируя результаты оценки профессионального выгорания, полученные по методике К. Маслач, можно отметить, что почти половина опрошенных имеет низкий уровень эмоционального истощения, при этом одна пятая часть всех респондентов – высокий.

Результаты оценки показателя «Деперсонализация» указывает на ее низкий уровень у 43% сотрудников и высокий – у 35% опрошенных (рис. 6). Таким образом, конкретная тенденция в развитии этого показателя не

наблюдается и может быть обусловлена родом и подразделением территориального органа, в котором сотрудник проходит службу.

Оценка показателя «Редукция личных достижений» свидетельствует о ее низком уровне у 41% опрошенных, среднем – 20%, высоком – у 39% (рис. 7).



Рисунок 5 – Результаты показателя «Эмоциональное истощение»

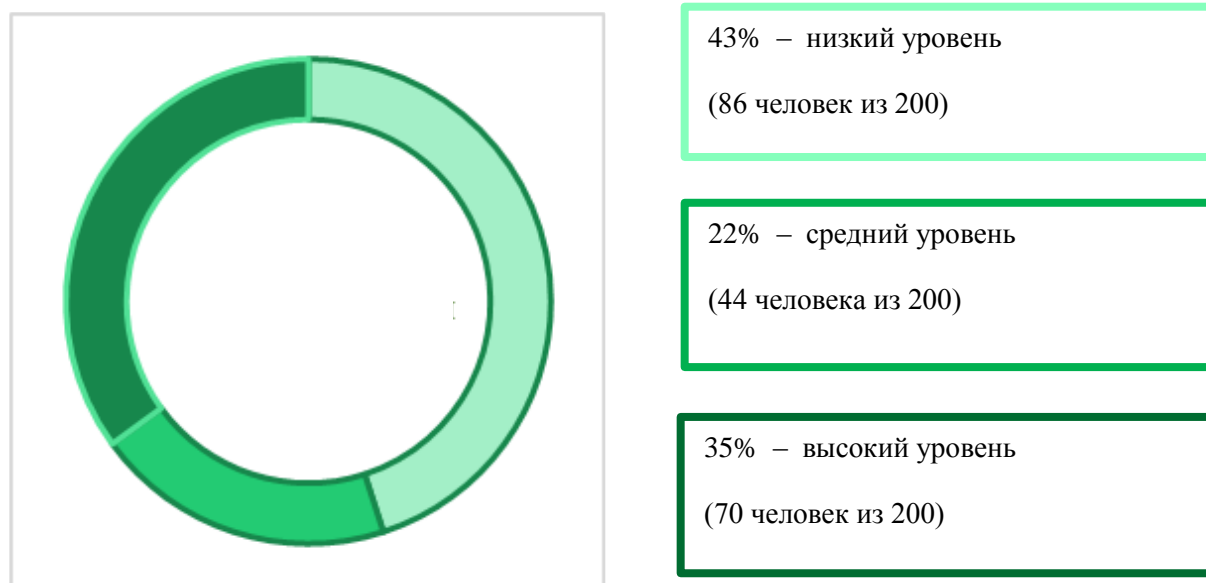


Рисунок 6 – Результаты показателя «Деперсонализация»

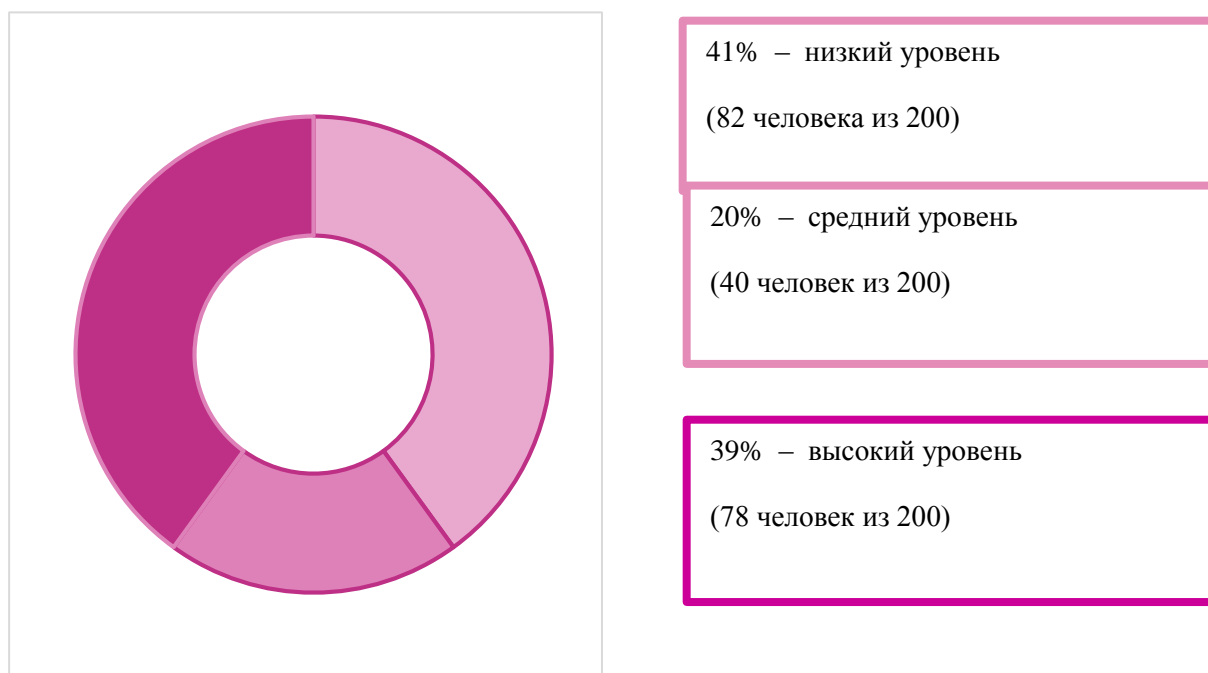


Рисунок 7 – Результаты показателя «Редукция личных достижений»

Для исследования синдрома эмоционального выгорания нами использовалась методика «Диагностика эмоционального выгорания» В. В. Бойко. Методика направлена на оценку различных стадий (фаз) эмоционального выгорания – напряжения, резистенции, истощения, – каждая из которых характеризуется собственными проявлениями (рис. 8).

Фазы эмоционального выгорания



Рисунок 8 – Фазы эмоционального выгорания

Фаза напряжения сопровождается тревожным поведением, которое является предвестником, запускающим механизм выгорания. Фаза напряжения включает четыре симптома:

1) *симптом переживания психотравмирующих обстоятельств* проявляется в усиливающемся осознании сотрудником психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудно преодолеть или они вовсе неустранимы. Если человек не ригиден, то раздражение растет, накапливается отчаяние и негодование;

2) *симптом неудовлетворенности собой* проявляется в результате воздействия неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства. Человек обычно испытывает недовольство собой, избранной профессией, занимаемой должностью, конкретными обязанностями;

3) *симптом загнанности в клетку* возникает в случаях, когда психотравмирующие обстоятельства устранить невозможно, приходит чувство безысходности;

4) *симптом тревоги и депрессии* – это чувство неудовлетворенности деятельностью и собой порождают мощные энергетические напряжения в форме переживания ситуативной или личностной тревоги, разочарования в себе, в избранной профессии, в конкретной должности или месте работы.

Фаза резистенции, или сопротивления нарастающему стрессу. Формирование защиты с участием «выгорания» происходит на фоне трех явлений:

1) *симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования* – человек перестает улавливать разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями: экономичным проявлением эмоций (легкая улыбка, приветливый взгляд, мягкий, спокойной тон речи, сдержанные реакции на сильные раздражители, лаконичные формы выражения несогласия, отсутствие категоричности, грубости) и неадекватным избирательным эмоциональным реагированием;

2) *симптом эмоционально-нравственной дезориентации* является неадекватным реагированием во взаимоотношениях с коллегами (при этом звучат суждения: «Это не тот случай, чтобы переживать», «Такие люди не заслуживают доброго отношения», «Почему я должен за всех волноваться»);

3) *симптом расширения сферы экономии эмоций*: на работе вы до того устаете от контактов, разговоров, ответов на вопросы, что вам не

хочется общаться, даже с близкими. Часто именно домашние становятся первой жертвой пресыщения общением.

Фаза истощения характеризуется более или менее выраженным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. Эмоциональная защита в форме «выгорания» становится атрибутом личности, в которой могут присутствовать четыре симптома:

1) *симптом эмоционального дефицита* проявляется в том случае, когда человек не в состоянии войти в положение, сочувствовать и сопереживать, отзываться на ситуации, которые должны трогать, все реже проявляются положительные эмоции и все чаще отрицательные. Резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы дополняют этот симптом;

2) *симптом эмоциональной отстраненности*: у сотрудника почти полностью исключаются эмоции из сферы профессиональной деятельности. Человек научается работать как бездушный автомат. В других сферах он живет полнокровными эмоциями;

3) *симптом личностной отстраненности, или деперсонализации* – полная или частичная утрата у полицейского интереса к субъектам профессиональной деятельности. В таких случаях «выгорание» смыкается с невротоподобными или психопатическими особенностями личности, в таком случае противопоказана профессиональная деятельность с людьми;

4) *симптом психосоматических и психовегетативных нарушений* проявляется на уровне физического и психического самочувствия. Обычно у сотрудников с эмоциональным выгоранием даже сама мысль о нарушителях вызывает плохое настроение, дурные ассоциации, бессонницу, чувство страха, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострение хронических заболеваний и т. д.

Переход реакций с уровня эмоций на уровень тела свидетельствует о том, что эмоциональная защита – «выгорание» – самостоятельно уже не справляется с нагрузками. Психосоматикой организм спасается от разрушительной эмоциональной энергии.

Результаты тестирования по методике В. В. Бойко изначально рассматриваются с фазы «Напряжение» (рис. 9, табл. 1).

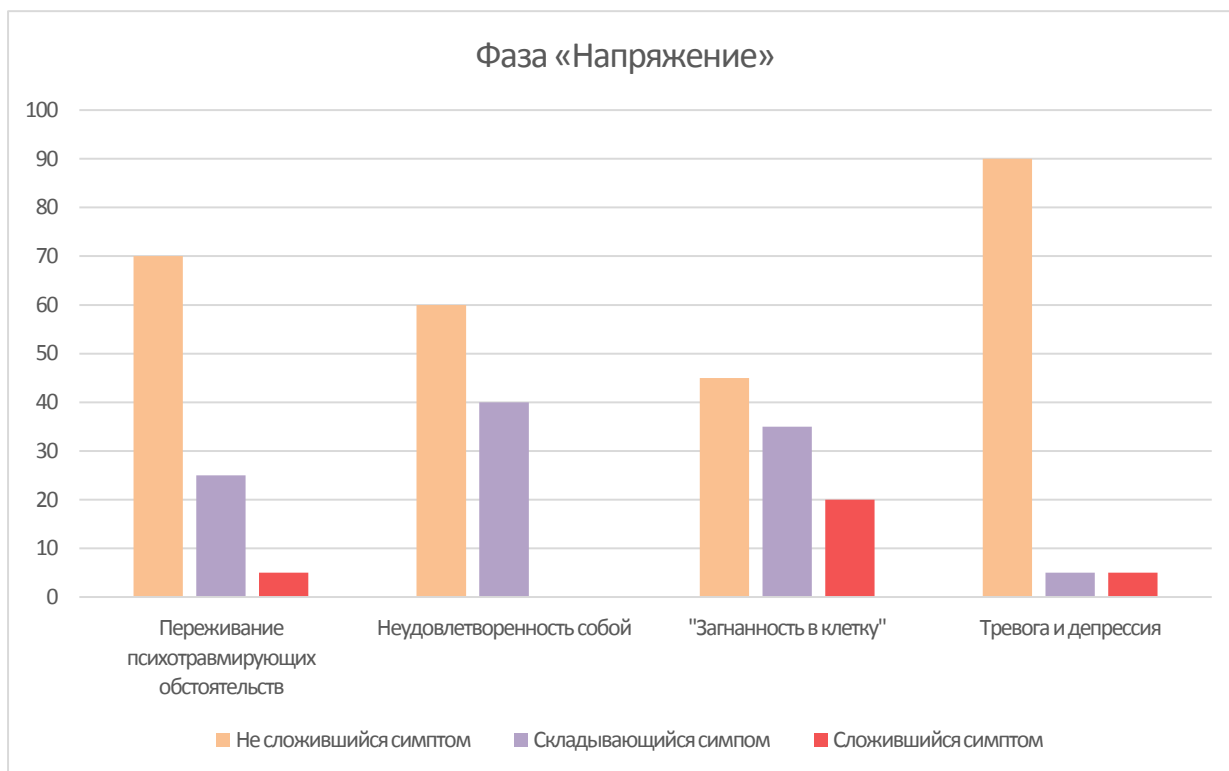


Рисунок 9 – Результаты оценки фазы «Напряжение»

Таблица 1

Результаты оценки фазы «Напряжение»

Симптомы	Переживание психотравмирующих обстоятельств	Неудовлетворенность собой	«Загнанность в клетку»	Тревога и депрессия
Несложившийся симптом	70% (140 человек)	60% (120 человек)	45% (90 человек)	90% (180 человек)
Складывающийся симптом	25% (50 человек)	40% (80 человек)	35% (70 человек)	5% (10 человек)
Сложившийся симптом	5% (10 человек)	0%	20% (40 человек)	5% (10 человек)

Результаты, продемонстрированные респондентами по фазе «Резистенция», схожи с предыдущими и представлены ниже (рис. 10, табл. 2)

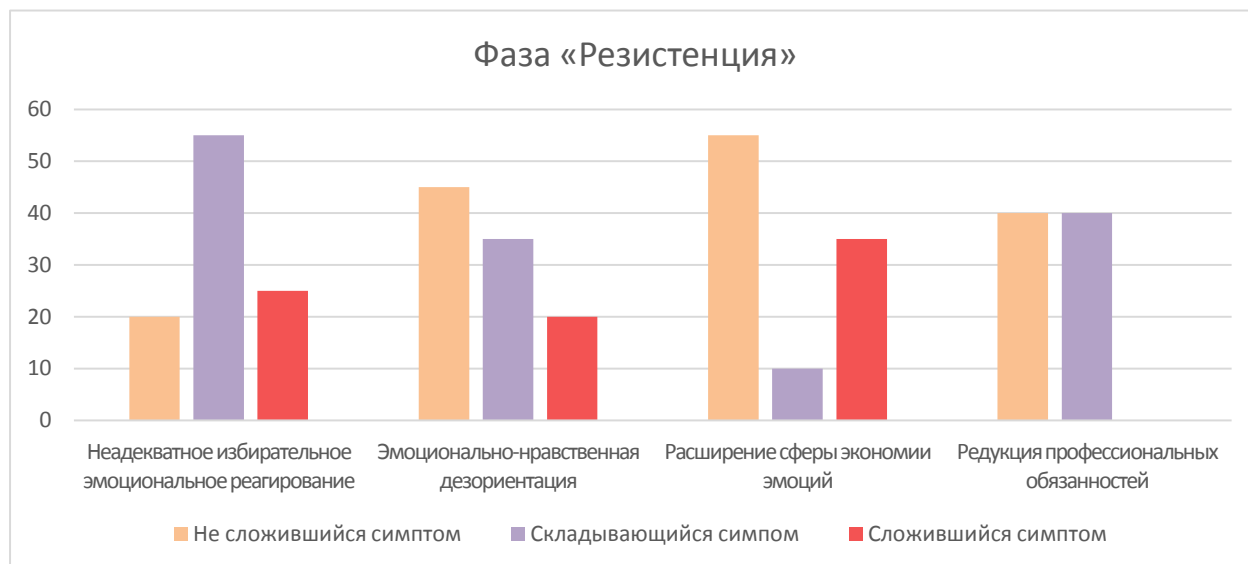


Рисунок 10 – Результаты оценки фазы «Резистенция»

Таблица 2

Результаты оценки фазы «Резистенция»

Симптомы	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	Эмоционально-нравственная дезориентация	Расширение сферы экономики эмоций	Редукция профессиональных обязанностей
Несложившийся симптом	20% (40 человек)	45% (90 человек)	55% (110 человек)	60% (120 человек)
Складывающийся симптом	55% (110 человек)	35% (70 человек)	10% (20 человек)	40% (80 человек)
Сложившийся симптом	25% (50 человек)	20% (40 человек)	35% (70 человек)	0%

Согласно полученным результатам, к несложившимся симптомам можно отнести психосоматические и психовегетативные нарушения, продемонстрированные в фазе «Истощение» (рис.11).

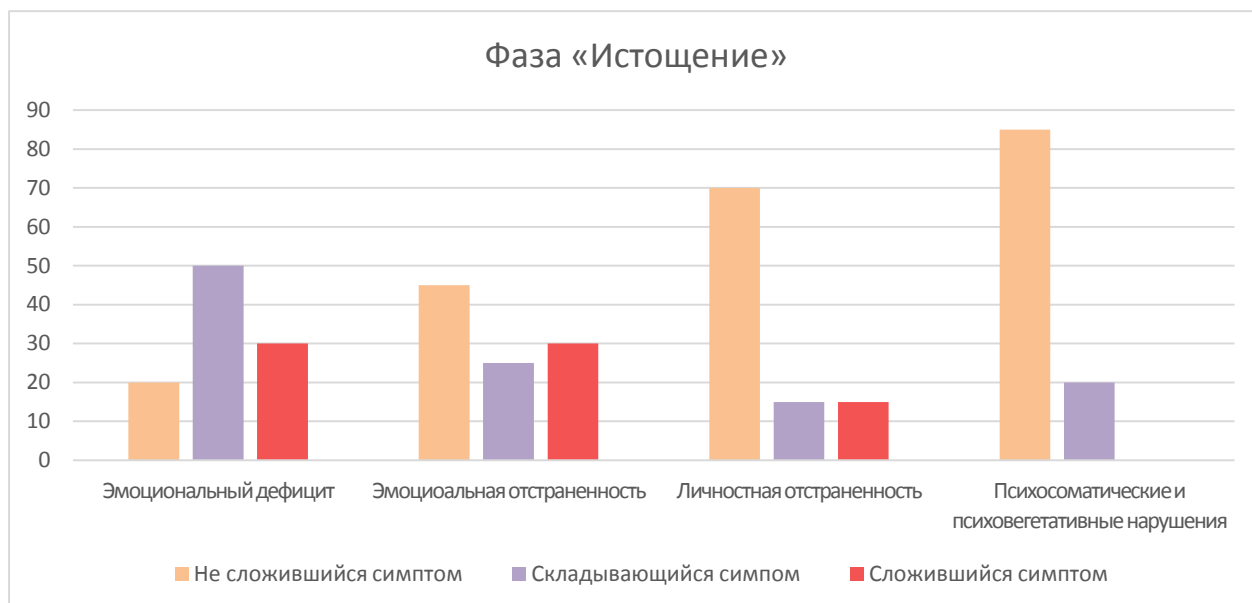


Рисунок 11 – Результаты оценки фазы «Истощение»

Более детальные, процентные соотношения представлены ниже (табл. 3).

Таблица 3

Результаты оценки фазы «Истощения»

Симптомы	Эмоциональный дефицит	Эмоциональная отстраненность	Личностная отстраненность	Психосоматические и психовегетативные нарушения
Несложившийся симптом	20% (40 человек)	45% (90 человек)	70% (140 человек)	80% (160 человек)
Складывающийся симптом	50% (100 человек)	25% (50 человек)	15% (30 человек)	20% (40 человек)
Сложившийся симптом	30% (60 человек)	30% (60 человек)	15% (30 человек)	0%

Истощение также находится на стадии ещё не сложившегося симптома.

Таким образом, можно сделать вывод, что сотрудники, принимавшие участие в нашем исследовании, являются высококвалифицированными специалистами и мало подвержены влиянию тяжёлого психологического климата. Но среди них есть и такие, которым сложно мириться с тяготами и

лишениями профессии полицейского, от чего они страдают профессиональным выгоранием. Чтобы предотвратить появление всех негативных последствий, нужно заниматься профилактикой.

В ходе проведения исследовательской части научной работы мы выяснили, следующие факторы, вызывающие синдром эмоционального выгорания:

- монотонность работы;
- вкладывание в работу больших личностных ресурсов при недостаточности признания и положительной оценки;
- строгая регламентация времени работы, особенно при нереальных сроках исполнения;
- напряженность и конфликты в профессиональной среде;
- недостаточная поддержка со стороны коллег и их излишний критицизм;
- нехватка условий для самовыражения личности, когда не поощряются, а подавляются экспериментирование и инновации;
- работа без возможности дальнейшего обучения и профессионального совершенствования;
- неразрешенные личностные конфликты.

В эмпирическом исследовании нами установлена следующая закономерность:

- чем моложе сотрудник и чем меньшим опытом он обладает, тем менее выражены у него нарушения, связанные с пребыванием в экстремальных условиях;
- сотрудники же, с опытом участия в контртеррористических операциях, воспринимают ситуации риска не как деструктивные, а как естественные для реализации профессиональных задач.

Наибольший вклад в адаптационные стратегии, позволяющие справляться с последствиями переживания травматических ситуаций, вносят такие жизнестойкие убеждения, как готовность воспринимать любую ситуацию как полезную и рисковать ради достижения лучшего результата, а также уверенность в том, что любые трудности преодолимы и усилий сотрудника вполне достаточно, чтобы справиться с ними. Именно эти характеристики вносят максимальный вклад в устойчивость сотрудников органов внутренних дел к воздействию психотравмирующих

факторов и обеспечивают высокий уровень их нервно-психической устойчивости.

Активная жизненная позиция сотрудников правоохранительных органов в условиях незавершенности психотравматической ситуации способствует снижению эмоционального истощения и негативного отношения к профессиональной деятельности, к усилению жизненной мотивации.

Участие сотрудников органов внутренних дел в контртеррористических операциях, в условиях повышенной опасности, может иметь позитивный характер: у части из них возникает более зрелое отношение к жизненным проблемам, уменьшается эгоцентризм и циничный взгляд на жизнь, снижается устойчивость аффекта и обидчивость, сохраняется оптимистический настрой, несмотря на психотравмирующую ситуацию, то есть повышается жизнестойкость.

Развитие стрессоустойчивости у специалистов экстремальных профессий является важным условием предупреждения эмоционального выгорания, развития посттравматического стрессового расстройства.

Таким образом, целенаправленно развивая компоненты нервно-психической устойчивости у сотрудников ОВД можно предупредить возникновение у них посттравматического стрессового расстройства. Это выполняется за счет повышения уровня и качества жизни, оптимизации профессиональной деятельности, программы личностного и профессионального роста.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенное нами исследование уровня стрессоустойчивости сотрудников органов внутренних дел, проявляющейся в уровне нервно-психической устойчивости и степени подверженности эмоциональному выгоранию, показало специфику данного феномена и позволило разработать рекомендации по его профилактике, а также сделать ряд выводов:

- уровень нервно-психической устойчивости сотрудников полиции, принимавших участие в исследовании, в основном распределился в диапазоне от «умеренный» до «очень низкий». Полученные сведения говорят о том, что большинство сотрудников полиции обладают высоким уровнем стрессоустойчивости;

- подавляющее большинство сотрудников полиции, принимавших участие в исследовании, имеют низкий уровень агрессивности и эмоционального выгорания;

- в качестве фрустрирующих факторов, действующих на сотрудников, выступают не связанные с профессией (сфера медицинского обслуживания, сфера услуг и бытового обслуживания, жилищно-бытовые условия) и связанные с профессией (материальное положение, условия профессиональной деятельности).

В качестве мер, способствующих профилактике негативных эмоциональных состояний, влияющих на стрессоустойчивость, предлагается:

- обеспечить соблюдение режима дня – засыпать и просыпаться в одно и то же время, спать не менее 6 часов в сутки, принимать пищу согласно удобному расписанию. Составить подробный распорядок дня и неукоснительно придерживаться его;

- заниматься физическими упражнениями, укрепляющими сосудистую систему, несколько раз в неделю, при этом не доводить свой организм до физического истощения;

- уделять время всем сферам своей жизни, не заикливаться только на работе, иметь увлечения, не связанные со служебной деятельностью. По возможности, чаще проводить время с семьей. Развивать творческие способности;

- рационально распределять свои силы на выполнение повседневных задач, не ставить в приоритет слишком много, чтобы не работать на износ,

избегать случаев постоянной непрекращающейся переработки и случаев задержки на службе допоздна.

Чтобы быть продуктивным и при этом не выгореть от эмоциональной усталости, специалисты по планированию рекомендуют устанавливать дедлайны на краткосрочные и относительно несложные задачи. То есть, большинство крупных и энергозатратных планов нужно разбивать на более простые дела, выполняя которые, вы будете чувствовать, что не стоите на месте, не прокрастинируете, а наоборот, двигаетесь вперед. Осознание собственного прогресса не допустит погружения в негативные эмоциональные состояния и повысит общий психологический тонус;

- чаще отвлекаться от работы во внеслужебное время: радовать себя какими-либо долгожданными покупками, путешествиями, походами в кино, на природу, читать книги;

- обустроить свое рабочее место в своем вкусе так, чтобы окружающая обстановка радовала глаз и мотивировала на активную работу;

- проводить свободное время на свежем воздухе, гулять по красивым местам своего города;

- проводить досуг вместе с сослуживцами, чтобы улучшить психологический климат в коллективе и снизить психологическое давление на отдельных членов служебной группы и избежать впоследствии их эмоционального выгорания;

- обучаться навыкам эффективной коммуникации в конфликтных ситуациях, нивелировать эмоциональные заостренности и агрессивность в служебном коллективе. Изучить теоретический аспект возникновения конфликтов и применять практически для повышения личных умений по предупреждению и разрешению конфликтов;

- освоить методы психической саморегуляции. Она позволит находиться всегда в зоне комфорта, успокаивать себя при возникновении злости или обиды, останавливать от импульсивных поступков;

- избегать злоупотребления алкоголем и другими психоактивными веществами.

Использование учебно-методического пособия позволит повысить качество профессиональной подготовки слушателей факультета переподготовки и повышения квалификации и факультета первоначальной подготовки.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования / Р. Лазарус. – Ленинград, 1970. – 307 с.
2. Боровикова С. А. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности / С. А. Боровикова – Москва : Просвещение, 2004. – 151 с.
3. Александровский Ю. А. Состояния психической дезадаптации и их компенсация : (Пограничные нервно-психические расстройства) / Ю. А. Александровский – Москва, 1976. – 272 с.
4. Баранов Ю. А. Нервно-психическая неустойчивость и методы выявления у призывников. Актуальные вопросы ППО и рациональное распределение призывников в военных комиссариатах / Ю. А. Баранов. – Москва, 1988. – 309 с.
5. Бачерников Н. Е. Ситуационные реакции у военнослужащих / Н. Е. Бачерников. – Ленинград, 1965. – 545 с.
6. Безносков С. П. Профессиональная деформация личности / С. П. Безносков – Санкт-Петербург : Речь, 2004. – 272 с.
7. Берг Т. Н. Нервно-психическая неустойчивость и способы ее выявления / Т. Н. Берг. – Владивосток : Морской гос. ун-т, 2005. – 63 с.
8. Лазуткина В. И. Методики военного профессионального психологического отбора / В. И. Лазуткина. – Москва, 2000. – С. 247–286.
9. Баробанова М. В. Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания» / М. В. Баробанова. – Москва : Педагогика, 2005. – 527 с.
10. Куликов Л. В. Психология настроения / Л. В. Куликов. – Санкт-Петербург, 1997. – 145 с.
11. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко – Москва : Наука, 2003. – 154 с.
12. Дмитриева М. А. Профессиональное долголетие / М. А. Дмитриева // Психологические основы профессиональной деятельности : хрестоматия / под ред. В. А. Бодрова. – Москва : Логос, 2007. – С. 416–422.
13. Аболин Л. М. Психологические механизмы эмоциональной устойчивости человека / Л. М. Аболин. – Казань, 1987. – 47 с.
14. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова – Санкт-Петербург : Питер, 2005. – 421 с.
15. Никифоров Г. С. Психология здоровья / Г. С. Никифоров – Санкт-Петербург : Речь, – 2002. – 256 с.

16. Рогозинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т. И. Рогозинская // Психологический журнал. – 2002. – № 2. – С.95–98.

17. Бабанов С. А. Профессиональные факторы и стресс: синдром эмоционального выгорания // Трудный пациент. – 2009. – № 12. – С. 10–13.

18. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В. В. Бойко. – Санкт-Петербург : Питер, 1999. – 105 с.

19. Моцкин Ю. В. Психологические основы профилактики перенапряжения / Ю. В. Моцкин. – Санкт-Петербург : Алетейя, 2006 – 263 с.

20. Осухова Н. Г. Сгоревшие на работе / Н. Г. Осухова // Здоровье. – 2003. – № 9. – С. 22–24.

Schaufeli, W. B. Burnout and reciprocity: Towards a dual-level social exchange model / W. B. Schaufeli. – Text : direct // Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations. Cop. – 1996. – Vol. 10. – № 3. – P. 225–237.

Учебное издание

Александр Леонидович Бубнов

**ФАКТОР СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ
В ПОДГОТОВКЕ СОТРУДНИКОВ
ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ,
УБЫВАЮЩИХ В РЕГИОНЫ СЕВЕРНОГО КАВКАЗА
ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ СЛУЖЕБНО-БОЕВЫХ ЗАДАЧ**

Учебно-методическое пособие

Редактор Н. Ф. Палихова

Компьютерная верстка А. Л. Бубнова

Подписано в печать 07.02.2024

Формат 60×84^{1/16}

Усл. печ. л. 2,56

Тираж 50 экз.

Заказ № 41

Воронежский институт МВД России
394065, Воронеж, просп. Патриотов, 53

Типография Воронежского института МВД России
394065, Воронеж, просп. Патриотов, 53