

наркотические средства, а также осуществлять пропаганду здорового образа жизни с привлечением средств наглядной агитации и социальной рекламы;

2) с привлечением СМИ информировать население о принятых мерах по пресечению деятельности преступных наркогруппировок;

3) открывать консультативные центры общественной безопасности для населения, которые будут способствовать лучшему пониманию и оценке деятельности стражей порядка и ее отдельных сотрудников и станут эффективным инструментом налаживания и укрепления взаимоотношений между органами правопорядка и гражданами;

4) разрабатывать комплекс учебно-методических и практических спецкурсов в рамках образовательного процесса для формирования в молодежной среде негативного отношения к наркотикам и позитивного отношения к здоровому образу жизни;

5) привлекать известных людей для проведения встреч, выступлений перед общественностью в учебных заведениях, организациях и т. п. с целью оградить население от пропаганды наркотиков.

В этой связи становится актуальным вопрос использования всего арсенала PR-технологий в организации информационно-пропагандистских кампаний в русле Стратегии государственной антинаркотической политики Российской Федерации.

Список использованных источников

1. Арансан Эллилот. Эпоха пропаганды: механизмы убеждения, повседневного использования злоупотребления / Эллилот Арансан, Энтони Пратканис. – СПб. : ЕВРОЗНАК, 2003. – 384 с.

2. Гельмаг Марат. Русский способ. Терроризм и масс-медиа в третьем тысячелетии / Марат Гельмаг. – М., 2003. – 118 с.

3. Кара Мурза С. Г. Манипуляция сознания / С. Г. Кара Мурза. – М. : Алгоритм, 2000. – 736 с.

Туранцева Ю. В., старший инспектор 1 группы
отдела кадров и воспитательной работы Дальневосточного института
повышения квалификации ФСКН России, старший лейтенант полиции
(г. Хабаровск)

Личностные факторы профессионального выгорания у сотрудников наркоконтроля

Профессиональная деятельность носит не только позитивный, но и негативный характер по отношению к личности профессионала.

Профессиональная деятельность сотрудников подразделений специального назначения и оперативных подразделений ФСКН России характеризуется интенсивными межличностными взаимодействиями с высокой эмоциональной насыщенностью и когнитивной сложностью контактов, обилием стрессовых и экстремальных ситуаций в условиях конфиденциального взаимодействия в специфическом военизированном коллективе.

Одним из самых негативных последствий профессиональной деятельности такого рода является формирование синдрома профессионального выгорания (далее – СВ), снижающего эффективность профессионала и пагубно влияющего на его личность и здоровье.

В зарубежной литературе СВ обозначают термином *burnout* (англ.) – «сгорание, выгорание, затухание горения». Впервые этот термин предложил Фроуденбергер (Freudenberger, 1974) для описания деморализации, разочарования и крайней усталости, которые он наблюдал у работников психиатрических учреждений.

СВ – это выработанный личностью механизм психологической защиты, включающий в себя психологические, психофизиологические и поведенческие компоненты; это приобретенный стереотип эмоционального, чаще – профессионального, поведения. С одной стороны, оно позволяет человеку дозировать и экономно использовать энергетические ресурсы, с другой – отрицательно сказывается на выполнении работы и отношениях с партнерами, родными и близкими людьми. По мере того, как усугубляются последствия рабочих стрессов, истощаются моральные и физические силы человека, он становится менее энергичным, ухудшается его соматическое и психологическое здоровье. Истощение ведет к уменьшению количества контактов с окружающими, а это, в свою очередь, – к обостренному переживанию одиночества, усугубляющему течение СВ. У «сгоревших» на работе людей снижается трудовая мотивация, развивается безразличие к профессиональной деятельности, ухудшаются качество и производительность труда [6; 7]. В. Бойко рассматривает выгорание как профессиональную деформацию личности, которая возникает под воздействием ряда факторов – внешних и внутренних [Ссылка по: 7].

В развитии СВ выделяется три фазы, каждая из которых включает по четыре основных симптома. Фаза тревожного напряжения определяется наличием таких симптомов, как переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенность собой, ощущение «загнанности в клетку», тревога и депрессия. Для фазы резистенции характерны неадекватное (избирательное) эмоциональное реагирование, эмоционально-нравственная

депривация, расширение сферы экономии эмоций, редукция профессиональных обязанностей. Фаза истощения проявляется эмоциональным дефицитом, эмоциональной отстраненностью, деперсонализацией, психосоматическими и психовегетативными нарушениями. Необходимо обратить внимание на то, что фазы СВ необязательно должны следовать друг за другом – они могут существовать и развиваться параллельно, и в данном случае перечисленная последовательность отражает только степень тяжести формирующегося или уже сформированного СВ.

Среди личностных факторов, способствующих выгоранию, большинство исследователей отмечают экстернальный локус контроля (перекладывание ответственности за свою жизнь и происходящее в ней на окружающих и внешние обстоятельства), интровертированность, агрессивность, несдержанность, эмоциональную неустойчивость, склонность к соперничеству, неадекватную самооценку, импульсивность, застенчивость, готовность брать вину на себя, недовольство собой, чувствительность к оценке окружающих, склонность к озабоченности, пессимистичность, низкую нормативность поведения, социальную пассивность, эгоцентричность, ориентированность на свой внутренний мир, прямолинейность, неумение анализировать поведение свое и окружающих, склонность к противопоставлению себя группе, самоуверенность, неумение контролировать свои эмоции и поведение [4; 6; 7; 9; 12].

В настоящее время накоплен большой опыт в изучении компонентов выгорания, симптомов и факторов, способствующих его развитию. В теоретическом и практическом плане требует изучения проблема взаимодействия личностных факторов выгорания и ресурсов его преодоления, поэтому необходимо определение и конкретизация личностных ресурсов преодоления СВ, способных не допустить его развития и позволяющих более целенаправленно строить систему профилактики. Это особенно актуально для категории лиц, чья профессиональная или служебная, оперативно-служебная деятельность протекает в стрессовых и/или экстремальных условиях. К этой категории относятся и сотрудники подразделений специального назначения и оперативных подразделений ФСКН России.

Наше исследование направлено на выявление факторов выгорания, ресурсов его преодоления и их взаимодействия. В соответствии с этой целью выбраны диагностические методики: многофакторная личностная методика Р. Кеттела и опросник эмоционального выгорания В. В. Бойко. В исследовании принимали участие 20 сотрудников ФСКН России (10 сотрудников подразделений специального назначения и 10 сотрудников оперативных подразделений).

При математической обработке экспериментальных данных использовались методы корреляционного анализа, определение критериев значимости различий средних (коэффициент ранговой корреляции Спирмена, U-тест Манна – Уитни). Расчет был осуществлен при помощи программы SPSS 16.

По результатам изучения уровня сформированности СВ было выделено две группы: СВ⁺ (сформированные фазы СВ) и СВ⁻ (отдельные симптомы СВ в стадии формирования), между которыми были обнаружены достоверные различия во всех трех фазах выгорания: *тревожное напряжение* (NS), имеющее динамический характер, что обусловлено изматывающим постоянством или усилением психотравмирующих факторов, – предвестник и запускающий механизм в формировании СВ; *резистенция* (RS) – сопротивление нарастающему стрессу; *истощение* (IS) – падение общего энергетического тонуса и ослабление нервной системы. При этом 60 % обследуемых вошли в группу СВ⁺. На основе среднеарифметических показателей выраженности отдельных симптомов и фаз СВ был построен график, демонстрирующий выявленные различия (рис. 1).

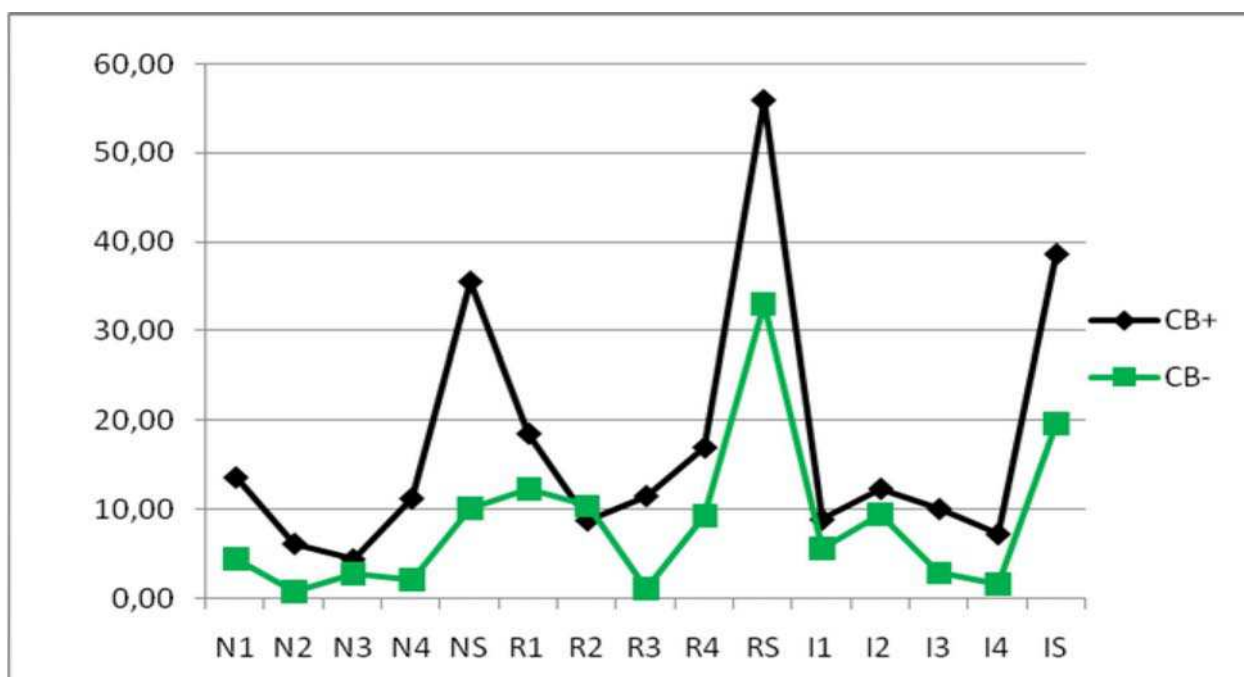


Рис. 1. График степени сформированности симптомов и фаз СВ

NS – фаза тревожного напряжения:

- N₁ – переживание психотравмирующих обстоятельств
- N₂ – неудовлетворенность собой и своей деятельностью
- N₃ – ощущение «загнанности в клетку»
- N₄ – тревога и депрессия

IS – фаза истощения:

- I₁ – эмоциональный дефицит
- I₂ – эмоциональная отстраненность
- I₃ – деперсонализация
- I₄ – психосоматические и психовегетативные нарушения

RS – фаза резистенции:

- R₁ – неадекватное (избирательное) эмоциональное реагирование
- R₂ – эмоционально-нравственная депривация
- R₃ – расширение сферы экономии эмоций
- R₄ – редукция профессиональных обязанностей

Далее был проведен корреляционный анализ, на основании которого были выявлены множественные тесные связи, как положительные, так и отрицательные, симптомов и фаз СВ с факторами Кеттела (личностными факторами). В данном случае факторы, имеющие положительную связь с симптомами и фазами СВ, можно считать предикторами выгорания, а факторы, имеющие отрицательную связь с симптомами и фазами СВ, ресурсами преодоления выгорания, факторами, препятствующими его развитию.

На основе среднеарифметических показателей выраженности отдельных личностных факторов был построен график, демонстрирующий выявленные различия по факторам, являющимся по отношению к СВ детерминирующими и ресурсными (рис. 2).

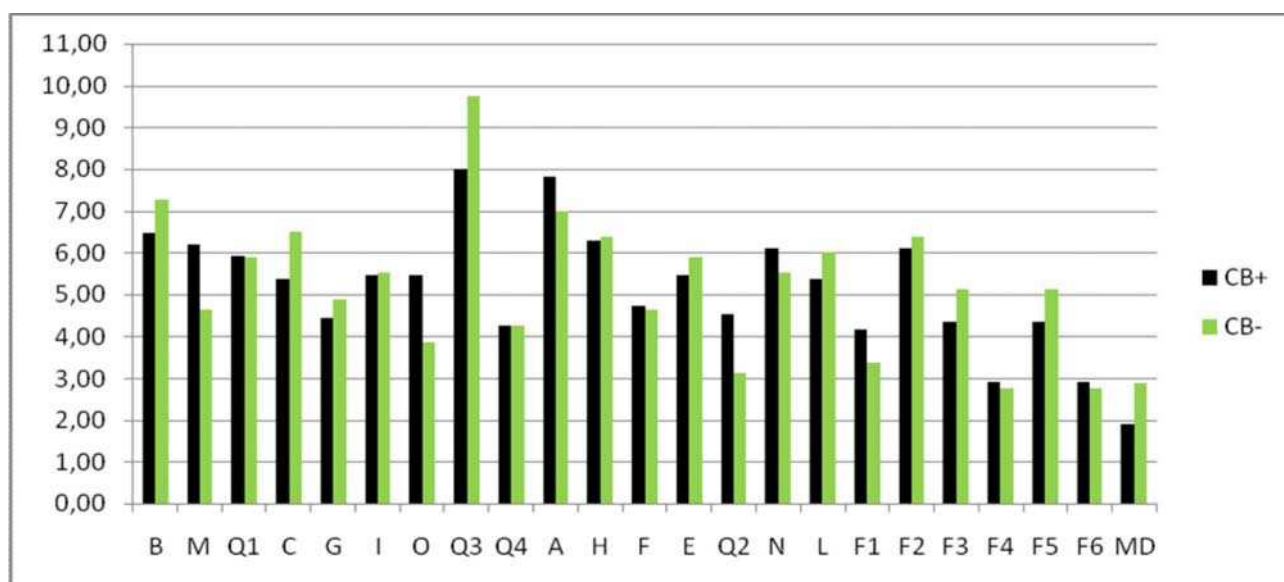


Рис. 2. Средние значения по многофакторной личностной методике Кеттела

- | | |
|---|--|
| B – интеллект | F – сдержанность – экспрессивность |
| M – практичность – мечтательность | E – подчиненность – доминантность |
| Q₁ – консерватизм – радикализм | Q₂ – конформизм – неконформизм |
| C – эмоциональная нестабильность – эмоциональная стабильность | N – прямолинейность – дипломатичность |
| G – низкая нормативность поведения – высокая нормативность поведения | L – доверчивость – подозрительность |
| I – жесткость – чувствительность | F₁ – тревожность – приспособленность |
| O – спокойствие – тревожность | F₂ – экстраверсия – интроверсия |
| Q₃ – низкий самоконтроль – высокий самоконтроль | F₃ – кортемия – пантемия |
| Q₄ – расслабленность – напряженность | F₄ – независимость – покорность |
| A – замкнутость – общительность | F₅ – собранность – естественность |
| H – робость – смелость | F₆ – субъективизм – реализм |
| | MD – адекватность самооценки |

В основном личностные факторы выгорания у сотрудников подразделений специального назначения и сотрудников оперативных подразделений, выявленные нами, совпадают с теми, которые описывают большинство исследователей СВ. Однако нами также были обнаружены положительные корреляционные связи, интерпретируемые как факторы выгорания, описания которых мы не встретили в литературе.

Например, фактор Q₂ (независимость, ориентация на собственные решения, самостоятельность, стремление иметь собственное мнение, вплоть до склонности к противопоставлению себя группе и желания в ней доминировать) имеет значимую положительную связь с показателем «расширение сферы экономии эмоций», что позволяет сделать вывод о том, что чем больше у сотрудников наркоконтроля выражены указанные качества, тем чаще у них встречается сформированный симптом «расширение сферы экономии эмоций», относящийся к фазе резистенции. В то же время большая часть этих личностных качеств (независимость, ориентация на собственные решения, самостоятельность, стремление иметь собственное мнение) традиционно рассматривается как положительные, конструктивные особенности личности, повышающие ее стрессоустойчивость. Вероятно, подобную взаимосвязь можно объяснить необходимостью независимого, ориентирующегося на свое мнение сотрудника беспрекословно подчиняться приказам, осуществлять оперативно-служебную деятельность в строго регламентированном порядке и другими особенностями деятельности в специфическом военизированном коллективе.

Особый интерес вызывает значимая положительная связь симптома «редукция профессиональных обязанностей», также относящегося к фазе резистенции, и фактора А (общительность, открытость, готовность к сотрудничеству, внимание к людям, готовность к совместной работе, активность в устранении конфликтов в группе, готовность идти на поводу, легкость в установлении непосредственных, межличностных контактов). Наличие некоторого, на первый взгляд, противоречия объясняется, видимо, тем, что сотрудник, обладающий перечисленными качествами, как бы «собирает на себя» проблемы окружающих, будучи не просто сотрудничающим и сочувствующим, но и подстраивающимся. В таком случае высокие оценки по фактору А говорят об эмоциональной перенасыщенности профессиональной жизни, что и ведет к развитию СВ.

Среди факторов, препятствующих развитию СВ, нами были обнаружены упоминающиеся во многих источниках адекватная самооценка и экстраверсия, сообразительность и готовность объективно решать жизненные проблемы, социальная ориентация и высокий социальный интеллект, эмоциональная значимость социальных контактов, динамичность общения и эмоциональное лидерство, эмоциональная устойчивость и зрелость, выдержанность и устойчивость в интересах, высокая осознанная нормативность поведения и настойчивость в достижении цели. Из общепризнанных ресурсов преодоления выгорания и факторов, препятствующих его развитию, самым значимым в

нашем исследовании является фактор Q₃, имеющий наибольшее количество отрицательных связей с показателями симптомов и фаз СВ [1, с. 82–90; 3; 5; 10, с. 178–209; 13]. Это позволяет утверждать, что у сотрудников, обладающих сильной волей, целенаправленностью, умением контролировать свои эмоции и поведение, развивающиеся и тем более уже сформированные симптомы и фазы СВ встречаются значительно реже, чем у их коллег, не характеризующихся подобным образом.

Кроме того, нами выявлена отрицательная тесная корреляция между показателем «неудовлетворенность собой и своей деятельностью», являющимся симптомом фазы напряжения, и фактором В (интеллект: развитое абстрактное мышление, оперативность, сообразительность, быстрая обучаемость, высокий уровень общей культуры, особенно вербальной). Наличие этой связи позволяет утверждать, что высокие показатели интеллекта сотрудников являются фактором, сдерживающим развитие практически всех симптомов выгорания, поскольку «неудовлетворенность собой и своей деятельностью», проявляющаяся в чувстве недовольства собой, результатами своей деятельности, избранной профессией, занимаемой должностью, развивается при невозможности конструктивно разрешить ситуацию и также является одним из симптомов фазы напряжения синдрома профессионального выгорания [6; 7].

В психологических исследованиях доказано, что различия между людьми становятся особенно очевидны во время переживания стресса или трудных жизненных ситуаций. Эти различия проявляются не только в предпочтении тех или иных способов поведения, поскольку эти предпочтения являются следствием, но и в проявлении мыслительных способностей при оценке ситуации и своих состояний и действий в ней, собственно, и детерминирующих эти предпочтения. Именно когнитивная оценка позволяет различать ситуации по возможности их преобразования (изменения) и достаточности (недостаточности) для этого личностных ресурсов. Эта оценка предполагает определенные интеллектуальные действия, а именно: рассуждение о проблеме, анализ и обдумывание способов ее решения, поиск новой информации и т. д. Все это позволяет человеку предугадать возможные трудности, максимизировать собственные ресурсы и шансы на успех [14, с. 274].

Таким образом, когнитивная оценка касается не только ситуации, но и «себя самого», то есть она включает и процесс рефлексии, позволяющий критически осмысливать свое поведение в тех или иных ситуациях, вносить изменения в соответствии с меняющимися условиями, прогнозировать вероятностный исход событий. Так называемая «ретроспективная рефлексия»

служит для анализа уже произошедших в прошлом ситуаций, включая анализ ошибок и их причин. И, что особенно важно, осознание себя как «целеустремленного деятеля», воспринимаемая «самоэффективность» (то есть удовлетворенность собой, своей деятельностью и ее результатами) и вера в собственные способности преодолевать трудности, осуществлять правильный выбор в существенной мере определяют эффективность совладания с трудностями, стрессоустойчивость и устойчивость к развитию СВ [14; 15]. Дифференцированность, точность, прогностичность когнитивной оценки во многом зависит от уровня интеллектуальных способностей человека. Естественно, это в полной мере относится и к сотрудникам подразделений специального назначения и оперативных подразделений ФСКН России.

Таким образом, критическая важность достаточно высокого уровня интеллекта и способности к рефлексии представляется очевидной и неоспоримой. При этом наличие этих качеств не является строго обязательным при приеме кандидата на службу в подразделения специального назначения и оперативные подразделения ФСКН России, что ведет к снижению профессиональной эффективности сотрудников, ухудшению их психологического и соматического здоровья, личностным деформациям, препятствующим качественному выполнению профессиональных задач, в том числе за счет формирования синдрома профессионального выгорания, и в конечном итоге – к текучести кадров.

К сожалению, в научных работах нами было найдено исключительно мало сведений о влиянии интеллекта на развитие СВ. Большинство исследований этой проблемы посвящены изучению влияния социального и эмоционального интеллекта на выбор стратегий совладания с жизненными трудностями у школьников и студентов и не содержат выводов, более или менее однозначно подтверждающих положительное влияние развитого интеллекта на стрессоустойчивость вообще и на устойчивость к развитию СВ в частности. Поэтому нам представляется крайне перспективным дальнейшее изучение этого направления.

Анализ проведенного нами исследования позволил сделать следующие выводы.

1. У сотрудников подразделений специального назначения и оперативных подразделений ФСКН России факторами, препятствующими формированию синдрома профессионального выгорания, являются:

– развитое абстрактное мышление, оперативность, сообразительность, высокая обучаемость, высокий уровень общей культуры, особенно вербальной;

- высокая скорость решения практических задач, ориентация на внешнюю реальность, практичность, реалистичность;
- выдержанность, эмоциональная зрелость, спокойствие, устойчивость интересов, работоспособность;
- добросовестность, ответственность, стабильность, уравновешенность, настойчивость, развитое чувство долга, осознанное соблюдение общепринятых моральных правил и норм, деловая направленность;
- целенаправленность, сильная воля, умение контролировать свои эмоции и поведение, решительность, объективность;
- жизнерадостность, эмоциональная значимость контактов, экспрессивность, динамичность общения, которая предполагает эмоциональное лидерство в группе;
- дипломатичность, эмоциональная выдержанность, пронизательность, осторожность;
- готовность объективно решать жизненные проблемы;
- социальная ориентация и высокий социальный интеллект, то есть отражение степени социальной адаптации;
- адекватная высокая самооценка.

Самыми значимыми факторами развития СВ являются:

- беспокойство, озабоченность, ранимость, ипохондричность, подверженность настроению, страх, неуверенность в себе, склонность к предчувствиям, самобичеванию, к депрессии, чувствительность к оценке окружающих, чувство вины и недовольство собой;
- эгоцентричность, настороженность по отношению к людям, склонность к ревности, стремление возложить ответственность за ошибки на окружающих, раздражительность;
- поглощенность своими идеями, внутренними иллюзиями, легкость отказа от практических суждений, ориентированность на свой внутренний мир.

2. Необходимо учитывать значение личностных факторов, являющихся предикторами развития СВ, и ресурсов преодоления СВ в процессе профессионального отбора кандидатов на службу в подразделения специального назначения и оперативные подразделения ФСКН России.

3. В структуре работы по психологическому сопровождению оперативно-служебной деятельности сотрудников подразделений специального назначения и оперативных подразделений ФСКН России с целью профилактики развития СВ необходимо выделить направление

профилактической и коррекционной работы, предусматривающей актуализацию личностных ресурсов преодоления СВ и психологическую коррекцию качеств, являющихся предикторами развития СВ.

Список использованных источников

1. Александрова Л. А. К концепции жизнестойкости в психологии / Л. А. Александрова // Сибирская психология сегодня : сб. науч. трудов. Вып. 2. / под ред. М. М. Горбатовой, А. В. Серого, М. С. Яницкого. – Кемерово : Кузбассвуиздат, 2004.
2. Аргайл М. Психология счастья / М. Аргайл. – М., 1990.
3. Баранов А. А. Психология стрессоустойчивости педагога: теоретические и прикладные аспекты : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.07 / А. А. Баранов. – М. : РГБ, 2003.
4. Бодров В. А. Психология профессиональной пригодности / В. А. Бодров. – М. : ПЕР СЭ, 2001.
5. Бьюдженталь Дж. Наука быть живым: Диалоги между терапевтом и пациентами в гуманистической терапии / Дж. Бьюдженталь ; пер. с англ. А. Б. Фенько. – М. : Независимая фирма «Класс», 1998.
6. Водопьянова Н. Е. Психическое «выгорание» и качество жизни / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова // Психологические проблемы самореализации личности / под. ред. Л. А. Коростылевой. – СПб., 2002.
7. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2009. – 336 с.
8. Капустина А. Н. Многофакторная личностная методика Р. Кеттела : учеб.-метод. пособие. – СПб. : Речь, 2004. – 104 с.
9. Компан Е. Ю. Факторы формирования и развития синдрома профессионального угасания / Е. Ю. Компан, Н. В. Костина // Ежегодник Российского психологического общества : материалы 3-го Всероссийского съезда психологов, 25–28 июня 2003 года. В 8 т. – СПб. : Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2003.
10. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования / Р. Лазарус // Труды международного симпозиума, 1965 / под ред. Л. Леви. – Стокгольм, 1970.
11. Орел В. Е. Синдром «психического выгорания» как дезадаптационный процесс / В. Е. Орел // Ежегодник Российского психологического общества : материалы 3-го Всероссийского съезда психологов, 25–28 июня 2003 года. В 8 т. – СПб. : Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2003.
12. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования / В. Е. Орел // Журнал практической психологии и психоанализа. – 2001. – № 3.
13. Психотерапевтическая энциклопедия / под ред. Б. Д. Карвасарского. – СПб. : Питер, 2000.
14. Совладающее поведение: современное состояние и перспективы / под ред. А. Л. Журавлева, Т. Л. Крюковой, Е. А. Сергиенко. – М. : Институт психологии РАН, 2008. – 474 с.
15. Старченкова Е. С. Психологические факторы профессионального «выгорания» (на примере деятельности торгового агента) / Е. С. Старченкова : автореф. дис. ... канд. психол. наук. – СПб., 2002.
16. Hobfoll S. E. Stress, culture, and community: The psychology and philosophy of stress / S. E. Hobfoll. – New York : Plenum, 1998.