

Л.З. Гостева, Д.В. Валова

**СОЦИАЛЬНЫЕ ФАКТОРЫ, ОБУСЛОВЛИВАЮЩИЕ ВОЗНИКНОВЕНИЕ
СИНДРОМА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО «ВЫГОРАНИЯ»
У СОТРУДНИКОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ**

Интерес к синдрому «профессионального выгорания» вызван тем, что в последнее время значительно увеличилось число работников, ощущающих себя измотанными, обессиленными и эмоционально «потухшими», что в итоге сказывается на продуктивности работы. В статье проведен анализ социальных факторов, обуславливающих возникновение указанного синдрома у сотрудников органов внутренних дел по Тамбовскому району Амурской области. Выбор данного контингента граждан обусловлен тем, что условия, в которых протекает жизнедеятельность сотрудника органов внутренних дел, часто по праву называют экстремальными и стимулирующими развитие стресса.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, синдром, сотрудники органов внутренних дел, социальные факторы, работающие граждане.

**SOCIAL FACTORS THAT CONTRIBUTE TO PRODUCE SYNDROME
OF PROFESSIONAL «BURNOUT» AMONG OFFICERS OF DEPARTMENT
OF INTERNAL AFFAIRS**

Interest to a syndrome of «professional burning out» is caused by the fact that recently the number of workers who feel exhausted, weakened and emotionally «died out» has increased. The article contains analysis of the social factors that cause the specified syndrome among employees of department of internal affairs in Tambovsky District of the Amur Region. The choice of the given contingent of citizens is caused by vital activity conditions of the officials. These conditions are often called extreme and binding of stress.

Key words: professional burnout, syndrome, employees of the Interior, social factors, employed citizens.

Термин «синдром эмоционального выгорания» ввел Х. Фрейнденберг в 1974 г. для характеристики здоровых людей, находящихся в интенсивном общении с клиентами в эмоционально-загруженной атмосфере организации. Первоначально под термином «выгорание» подразумевалось состояние изнеможения [3]. Позже данный феномен во многих зарубежных и отечественных публикациях был обозначен как синдром эмоционального, психического или профессионального выгорания. Следствием чего стала путаница на практике между следующими

синдромами: синдром эмоционального и профессионального выгорания, синдром хронической усталости. Однако между данными терминами имеется существенная разница.

Так, **синдром эмоционального выгорания** – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека [3]. В свою очередь **синдром профессионального выгорания** является следствием синдрома эмоционального выгорания и трактуется как *неблагоприятная реакция на рабочие стрессы, включающая психологические, психофизиологические и поведенческие компоненты* [5]. По мере того как усугубляются последствия рабочих стрессов, истощаются моральные и физические силы человека, он становится менее энергичным, ухудшается его здоровье. Истощение ведет к уменьшению контактов с окружающими, а это, в свою очередь, – к обостренному переживанию одиночества. У «сгоревших» на работе людей снижается трудовая мотивация, развивается безразличие к работе, ухудшаются качество и производительность труда.

Под хронической усталостью понимается специфический вид усталости, обусловленный постоянным эмоциональным контактом со значительным количеством людей [1]. При синдроме хронической усталости человек страдает не просто от физического или нервного истощения, что время от времени испытывает каждый из нас, а от хронических стрессов нервной системы. Если у вас появилось непонятное ощущение вялости и упадка сил на протяжении последних двух или более недель, если ощущение усталости сопровождается ломотой в мышцах, болями, тошнотой, повышением температуры, депрессией или колебаниями настроения – это проявления синдрома хронической усталости.

В своей работе мы остановимся на синдроме профессионального «выгорания» у сотрудников органов внутренних дел.

Выбор данного контингента граждан обусловлен тем, что условия, в которых протекает жизнедеятельность сотрудника органов внутренних дел, часто по праву называют экстремальными и стимулирующими развитие стресса. Это связано со многими факторами и угрозами, в том числе политическими, информационными, социально-экономическими, экологическими, природными. Нередко перегрузки усугубляются нерегулярной сменой условий труда, нарушениями привычного режима суточной жизнедеятельности, вынужденным отказом от обычного для многих людей отдыха, что зачастую приводит к развитию стойких состояний напряженности.

Часто сложности, связанные с работой, способствуют обострению семейных конфликтов и распаду семей. Данное обстоятельство еще более усугубляет уже имеющиеся проблемы, и, таким образом, формируется порочный круг [2].

Необходимо отметить, что большинство психологов при описании синдрома «профессионального выгорания» выделяют три группы факторов, влияющих на развитие данного синдрома: психофизические, социальные и поведенческие [1, 4, 6]. Мы попытаемся рассмотреть социальные факторы развития «выгорания». Выбор этих факторов для изучения обусловлен не только направленностью нашей специальности, но и тем фактом, что разработанность в данном направлении как отечественных, так и зарубежных исследователей практически минимальна.

Так, согласно классификации Л.В. Новиковой к социальным факторам развития синдрома «выгорания» относятся [1]:

1. *Социальная незащищенность.* Б.П. Бунк и В. Хоренс отметили, что в напряженных социальных ситуациях у большинства людей возрастает потребность в социальной поддержке, отсутствие которой приводит к негативным переживаниям и возможной мотивационно-эмоциональной деформации личности.

2. *Уровень поддержки.* Разные виды поддержки оказывают неоднозначное влияние на выгорание. Лейтер изучал воздействие личной (неформальной) и профессиональной поддержки на синдром выгорания (1993 г.). Оказалось, что профессиональная играла двойственную роль, уменьшая или усиливая «выгорание». С одной стороны, она была связана с более сильным ощущением профессиональной успешности, а с другой, – с эмоциональным истощением. Обнаружено также, что чем больше личная поддержка, тем меньше риск эмоционального истощения. Поддержка коллег положительно связана с персональными достижениями.

3. *Неудовлетворенность работой.* Более сильное выгорание связано с непривлекательностью работы в организации: чем выше привлекательность, тем меньше его риск. «Выгоревший» работник эмоционально дистанцируется от своей трудовой деятельности и переносит свойственные ему переживания опустошенности на всех, кто работает в организации, избегает всяческих контактов с коллегами. Сначала это удаление может иметь форму физической изоляции, а если «выгорание» продолжается, он постоянно будет избегать стрессовых ситуаций, отказываясь от дальнейшего роста карьеры.

4. *Оплата труда.* Чем выше уровень зарплаты, тем ниже уровень «выгорания».

5. *Возраст, стаж работы и уровень удовлетворенности карьерой.* Профессиональный рост обеспечивает человеку повышение его социального статуса, уменьшает «степень выгорания». В этих случаях чем больше стаж, тем меньше «выгорание». В случае неудовлетворенности карьерным ростом профессиональный стаж способствует «выгоранию» работников. Влияние возраста на эффект «выгорания» неоднозначно. В некоторых исследованиях обнаружена предрасположенность к «выгоранию» лиц не только старшего, но и молодого возраста. Очевидно, фактором риска выступает не продолжительность работы (как стаж), а неудовлетворенность ею, отсутствие перспективы личностного и профессионального роста, а также личностные свойства, оказывающие влияние на напряженность общения на работе.

6. *Карьерные устремления.* Исследователи пришли к общему выводу, что отсутствие возможности реализовать большинство карьерных устремлений приводит к повышению уровня эмоционального «выгорания», внутреннего напряжения.

Цель нашей работы – анализ социальных факторов, обуславливающих возникновение синдрома профессионального «выгорания» у сотрудников ОВД по Тамбовскому району Амурской области.

В исследовании приняли участие 25 сотрудников ОВД по Тамбовскому району Амурской области со средним и высшим образованием, разных квалификаций и должностей. Возраст опрошенных варьировал в пределах от 24 до 48 лет. Стаж работы в этом отделении – от 3 до 25 лет. Метод исследования – анкетный опрос.

При анализе полученных данных мы отметили, что психологическую атмосферу внутри коллектива респонденты оценивают как положительную, однако довольно высок процент (69%) сотрудников, ответивших, что не испытывают поддержки со стороны коллег. В свою очередь 52% опрошенных обеспокоены своей социальной незащищенностью.

Анализ анкетных данных позволил также выяснить степень удовлетворенности респондентов отношениями с непосредственным командиром и отношениями в коллективе. Удовлетворены *отношениями с непосредственным командиром* 64%, затруднились ответить 28%, полностью не удовлетворены отношениями с непосредственным руководителем 8% сотрудников ОВД. Удовлетворены *отношениями в коллективе* 32%, затруднились ответить 16%, полностью не удовлетворены – 52%.

Исследуя степень удовлетворенности разнообразием выполняемых работ, мы получили следующие результаты: 28% респондентов ответили, что они удовлетворены разнообразием, затруднились ответить 20%, полностью не удовлетворены разнообразием выполняемых работ 52% сотрудников ОВД, принявших участие в исследовании.

На вопрос «Можете ли вы сказать: я работаю не потому, что хочу, а потому, что надо» 52% опрошенных ответили утвердительно, из них 38% всерьез задумывается о смене работы (если представится возможность). В свою очередь 72% считают, что ошиблись в выборе профессии и занимают не свое место; 92% респондентов испытывают чувство раздражительности при общении в коллективе, 76% из них работают с коллегами автоматически, без души.

Учитывая напряженность и эмоциональный характер работы, в коллективе 64% опрошенных отмечают общее чувство, 68% респондентов испытывают после работы чувство эмоциональной опустошенности. Усталость сотрудников правоохранительных органов часто отрицательно сказывается на общении со своими родными и близкими, и этот факт подтвердили 80% опрошенных. У 72% из-за проблем на работе возникают ссоры и разногласия в семье. Следует также отметить, что 52% после работы избегают контактов и стремятся уединиться.

На вопрос анкеты о степени удовлетворенности размером зарплаты ответы распределились следующим образом: из опрошенных *никто* полностью не удовлетворен размером зарплаты, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены, 16%, затруднились ответить 20% респондентов, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены, 28%, полностью не удовлетворены размером зарплаты 36% принявших участие в опросе.

При анализе ответов на вопросы анкеты относительно удовлетворенности организацией работы получены следующие результаты: 8% полностью удовлетворены организацией работы, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 32%, затруднились ответить 16% опрошенных, 8% скорее не удовлетворены, чем удовлетворены, полностью не удовлетворены 36% респондентов.

52% респондентов утверждают что работа с людьми подрывает их здоровье, но при этом 88% говорят, что рады видеть пользу, приносимую ею людям.

Таким образом, исходя из данных, полученных в ходе анкетного опроса, мы можем говорить о степени удовлетворенности работников правоохранительных органов престижностью выполняемой работы. Процент опрошенных, полностью удовлетворенных ее престижностью, составил 20%, затруднились ответить 36% опрошенных, полностью не удовлетворены престижностью профессии 44% респондентов.

При анализе вопроса анкеты о возможности повышения квалификации получены следующие результаты: большинство респондентов (36%) удовлетворены ею; скорее удовлетворены, чем не удовлетворены возможностью повышения квалификации, – 24% опрошенных; затруднились ответить – 20%; скорее не удовлетворены, чем удовлетворены такой возможностью, – 12%; полностью не удовлетворены – 8% опрошенных.

Одним из важных социально-демографических показателей является возраст опрошенных, который, по мнению ученых, находится в тесной взаимосвязи со способностью противостоять синдрому «эмоционального выгорания». Средний возраст опрошенных составил 32 года, из них в возрасте от 21 до 36 лет – 48%, от 36 до 55 лет – 52%.

Исследование показало, что тенденция к более высокому эмоциональному истощению отмечается у сотрудников в первые пять лет работы по сравнению с более опытными. Возрастной промежуток от 26 до 35 лет можно считать основным для развития синдрома «выгорания» (40% испытуемых). Это период жизни трудоспособного человека, связанный с этапом профессионализации, самосовершенствования, включающий и возрастной кризис личности. Средний трудовой стаж испытуемых, у которых обнаружен синдром «выгорания», составляет 7–15 лет (44%), а период адаптации к профессии, месту службы – от 1 года до 3–4 лет (24%).

Таким образом, «выгоранию» более подвержены молодые малоопытные работники вследствие нереалистичных ожиданий относительно профессии, организации труда и своей профессиональной успешности. Источником «выгорания» могут стать завышенные и неудовлетворенные ожидания. Чем больше несоответствие между ожиданиями и действительностью, тем более негативными будут последствия и для сотрудника, и для того подразделения, где он служит. Изменение ожиданий способно снизить профессиональное истощение. Исследование показывает, что старшие по возрасту и опытные работники имеют более низкие уровни «выгорания».

Нас интересовал также уровень образования и то, каким образом он влияет на становление синдрома «выгорания» у работников правоохранительных органов. Результаты анкетного опроса показали, что 8% опрошенных имеют среднее образование, среднетехническое образование – у большинства сотрудников ОВД (52% опрошенных), принявших участие в исследовании, незаконченное высшее образование – у 12%, высшее образование имеют 28% респондентов.

В исследовании приняли участие сотрудники, различающиеся по должности, мы разделили их на группы: сержантский состав – 24%, младший офицерский состав – 48%, старший офицерский состав – 28% опрошенных.

Подводя итог, можно утверждать следующее. Помимо того, что профессиональная деятельность сотрудников правоохранительных органов предполагает эмоциональную насыщенность и высокий процент факторов, вызывающих стресс, отягощающими факторами, усугубляющими развитие синдрома профессионального «выгорания», являются такие социальные факторы как социальная незащищенность, низкий уровень поддержки, неудовлетворенность работой, оплатой труда, молодой возраст, нереализация ожиданий в отношении профессии, низкий уровень удовлетворенности карьерой.

1. Агапова, М.В. Социально-психологические аспекты социального выгорания и самоактуализация личности: Дис. ...канд. психол. наук. – Ярославль, 2004.

2. Грачев, С.Г. Особенности социально-психологической деформации личности сотрудников органов внутренних дел, принимавших участие в контртеррористической операции на территории Северо-Кавказского региона // Вопросы психологии экстремальных ситуаций. – 2006. – № 4. – С. 25-29.

3. Леонова, А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. – 2009. – №11. – С. 2-16; Скугаревская, М.М. Синдром эмоционального выгорания // Медицинские новости. – 2008. – № 7. – С. 23-26.

4. Синдром эмоционального «выгорания». Управление персоналом. По материалам веб-сайта // <http://psyfactor.org/personal/>
5. Pines, A. and Maslach, C. Characteristics of staff burnout in mental health settings // *Hosp. Community Psychiat.* – 1998. – № 29. – P. 54-57.
6. Maslach, C. Job burnout – how people cope // *Public Wealf. Spring.* – 2001. – №18. – P. 61-63.