

ПСИХОЛОГИЯ

Влияние индивидуально-психологических особенностей на «профессиональное выгорание» сотрудников органов внутренних дел

А. Н. Лебедев*, Е. В. Камнева**, С. М. Буянова***

Аннотация. В статье рассматривается синдром «выгорания», причины и условия его развития. Целью исследования стало выявление личностных особенностей сотрудников органов внутренних дел, способствующих формированию «профессионального выгорания». Отмечается, что выгорание присутствует у всех испытуемых, но в разной степени выраженности. Фактором этого является интровертированность личности.

Ключевые слова: профессиональная деформация личности, синдром «выгорания», эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция профессиональных достижений, факторы, вызывающие выгорание.

Influence of Individual and Psychological Features on «Professional Burning out» Staff of Law-Enforcement Bodies

A. N. Lebedev, E. V. Kamneva, S. M. Buyanova

Abstract. The article considers the syndrome of «burnout» and the causes and conditions of its development. The aim of the research was to determine the personal features of the internal Affairs bodies, contributing to formation of «burnout». It is noted that burnout is present in all subjects, only in different degrees of severity, a factor which is introvertivannost personality.

Keywords: professional deformation of the person; the syndrome of «burnout» emotional exhaustion; depersonalization; a reduction of professional achievements, the factors that cause burnout.

Экстремальные условия работы сотрудника органов внутренних дел, инициирующие развитие стресса, высокая эмоциональная насыщенность профессиональной деятельности при дефиците позитивных впечатлений, многолетнее профессиональное общение с право-

нарушителями могут создавать сложнейшую картину изменения личности сотрудника правоохранительных органов, которая отражает появление профессиональных деформаций. Под ними понимают наступающие в организме изменения, вызванные профессией и приоб-

* *Лебедев Александр Николаевич* — доктор психологических наук, заведующий кафедрой «Прикладная психология» Финансового университета при Правительстве РФ. E-mail: lebedev-lubimov@yandex.ru

** *Камнева Елена Владимировна* — кандидат психологических наук, доцент кафедры «Прикладная психология» Финансового университета при Правительстве РФ. E-mail: ekamneva@yandex.ru

*** *Буянова Светлана Михайловна* — аспирант, старший лаборант кафедры «Прикладная психология» Финансового университета при Правительстве РФ. E-mail: svebuyanova@yandex.ru

ретающее стойкий характер¹. Таким образом, профессиональные деформации рассматриваются как деструктивные изменения личности в процессе выполнения деятельности, к которым относится и синдром «профессионального выгорания».

Синдром «выгорания» относится к числу малоизученных феноменов личностной деформации и представляет собой многомерный конструкт, набор отрицательных психологических переживаний, связанных с продолжительными и интенсивными межличностными взаимодействиями с высокой эмоциональной насыщенностью или когнитивной сложностью.

Этот синдром включает в себя три основные составляющие: эмоциональную истощенность, деперсонализацию (цинизм) и редуциацию профессиональных достижений². Эмоциональное истощение рассматривается как существенная составляющая выгорания и проявляется в сниженном эмоциональном фоне, равнодушии или эмоциональном перенасыщении. Деперсонализация представляет собой тенденцию формирования негативного, бездушного, циничного отношения к реципиентам. Деперсонализация отражается в деформации отношений с другими людьми. Контакты становятся обезличенными и формальными. В одних случаях может быть повышение зависимости от окружающих, в других — усиление негативизма, циничности установок и чувств по отношению к реципиентам. Редуцирование профессиональных достижений проявляется в снижении чувства компетентности в своей работе, недовольстве собой, уменьшении ценности своей деятельности, занижении своих профессиональных достижений и успехов, негативизме по отношению к служебным достоинствам и возможностям, ограничении своих воз-

можностей, обязанностей по отношению к другим. В результате возникает чувство собственной несостоятельности, безразличие к работе.

«К симптомам выгорания относятся: снижение мотивации к работе, резко возрастающая неудовлетворенность от работы, конфликты на рабочем месте, хроническая усталость, скука, истощение, раздражительность, нервозность, беспокойство, дистанцирование от клиентов и коллег, опоздания, увеличение абсентеизма и др. Синдром выгорания включает ряд симптомов, однако все они ни у кого не проявляются одновременно, существуют индивидуальные вариации, потому что выгорание – это реакция индивидуальная»³.

Среди факторов, вызывающих выгорание, выделяют особенности профессиональной деятельности и индивидуальные характеристики самих профессионалов⁴.

Авторы многочисленных исследований отмечают наличие отрицательной корреляционной связи возраста и выгорания⁵. В некоторых исследованиях подтверждается чувствительность старшего возраста к данному синдрому. Так, в исследовании, проведенном на среднем персонале военных медицинских учреждений, отмечалось, что наиболее чувствительными к выгоранию являются не только молодые люди (19–25 лет), но и более старшие (40–50 лет)⁶.

Склонность более молодых по возрасту к выгоранию объясняется эмоциональным шоком, который они испытывают при столкновении с реальной действительностью, часто несоответствующей их ожиданиям⁷. Специфика влияния возраста на эффект выгорания тоже неоднозначна. Наиболее тесная его связь обнаруживается с эмоциональным истощением и деперсонализацией, менее — с редуциацией профессиональных достижений⁸.

¹ См. История советской психологии труда (20–30 гг. XX в.): Тексты / Под ред. В. П. Зинченко, В. М. Мунипова, О. Г. Носковой. М.: Изд-во МГУ, 1983.

² См. Maslach C., Jackson S. E., Leiter M. P. Maslach Burnout Inventory Manual (Third Edition). Palo Alto, California: Consulting Psychological Press, Inc., 1996. P. 52.

³ Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб: Питер, 2005.

⁴ См. Dion G. Le burnout chez les educatrices et garderie: proposition d'un modele theorique // Apprentissage et Socialisation. 1989. V. 12 (4). P. 205–215; Schaufeli W.B., Enzmann D. The Burnout companion for research and practice: A critical analysis of theory, assessment, research and interventions. Washington DC: Taylor and France, 1999. P. 409–417.

⁵ См. Dietzel L. C., Coursey R. D. Predictors of emotional exhaustion among nonresidential staff persons // Psychiatric Rehabilitation J. 1998. V. 21 (4). P. 340–348; Huebner E. S. Relationships among demographics, social support, job satisfaction and burnout among school psychologists // School Psychology International. 1994. V. 15 (2). P. 181–186; Oktay J. S. Burnout in hospital social workers who work with AIDS patients // Social-Work. 1992. V. 37 (5). P. 432–439.

⁶ См. Van Wijk C. Factors influencing burnout and job stress among military nurses // Military Medicine. 1997. V. 162 (10). P. 707–710.

⁷ См. Kunzel R., Shulte D. «Burn-out» and praxisshock klinischer psychologen // Zeitschrift für Klinische Psychologie Forschung und Praxis. V. 15. P. 303–320.

⁸ Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал. Т. 22, № 1, 2001. С. 1–19.

Данные о взаимосвязи между стажем работы по специальности и выгоранием довольно противоречивы. В большинстве исследований отмечается отсутствие значимых корреляций между указанными переменными⁹, и лишь отдельные работы показывают отрицательную зависимость между ними¹⁰.

Исследование особенностей личности в их взаимоотношениях с выгоранием — важная область изучения данного феномена. Ряд ученых считает, что личностные особенности намного больше оказывают влияние на развитие выгорания не только по сравнению с демографическими характеристиками, но и с факторами рабочей среды¹¹. Среди личностных факторов, способствующих выгоранию, выявлены такие показатели предрасположенности к стресс-реакциям, как соотношение экстернальности и интернальности, подразумевающее степень ответственности человека за свою жизнь, предпочитаемые человеком стратегии преодоления кризисных ситуаций, поведение типа А, под которым понимают четко проявляющийся образ жизни, характеризующийся стремлением к достижению успеха и состоятельности, напористостью, агрессивностью, постоянным ощущением нехватки времени, стремлением доминировать в коллективе, деятельностью на «износ», желанием добиться успеха во многих сферах деятельности одновременно, стремлением контролировать поступки других людей, неумением отдыхать, быстрой и громкой речью, порывистыми движениями, повышенной возбудимостью и т. д. Экстернальный «локус контроля» коррелирует с эмоциональным истощением и деперсонализацией, а использование пассивной стратегии избегания — с развитием эмоциональ-

ного истощения и редукицией профессиональных достижений. Причем чем больше выгорание, тем чаще используются пассивные, асоциальные и агрессивные модели преодолевающего поведения¹².

Важный фактор, взаимодействующий с выгоранием, — степень самостоятельности и независимости сотрудника в своей деятельности и возможность принимать важные решения. Практически все исследования подтверждают отрицательную корреляционную зависимость между указанными переменными и выгоранием¹³.

Целью исследования стало выявление влияния индивидуально-типологических особенностей личности на профессиональное выгорание сотрудников органов внутренних дел.

В исследовании приняли участие 80 сотрудников органов внутренних дел. Все респонденты были разделены на пять групп по выслуге лет: до 1 года; от 1 года до 3 лет; от 3 лет до 5 лет; 5–10 лет; более 10 лет срока службы. Возраст испытуемых от 18 до 50 лет. При проведении исследования применялись опросник «Профессиональное выгорание» К. Маслач и С. Джексона, адаптированный Н. Е. Водопьяновой, и «Индивидуально-типологический опросник» Л. Н. Собчик.

В результате проведенного исследования можно отметить, что низкий уровень выгорания выявлен у 23,75% испытуемых; средний уровень выгорания сформировался у 33,75% респондентов; высокий уровень выгорания отмечается у 22,5% сотрудников ОВД, принявших участие в исследовании; очень высокий уровень выгорания присутствует у 20% испытуемых. На основании приведенных выше данных необходимо отметить, что выгорание при-

⁹ См. Dietzel L. C., Coursey R. D. Predictors of emotional exhaustion among nonresidential staff persons // *Psychiatric Rehabilitation J.* 1998. V. 21 (4). P. 340–348; Haddad A. Sources of social support among school counselors in Jordan and its relationship to burnout // *International J. for the Advancement of Counseling.* 1998. V. 20 (2). P. 113–121.

¹⁰ См. Naisberg F. S., Fennig S., Keinan G., Elizur A. Personality characteristics and proneness to burnout: A study among psychiatrists // *Stress Medicine.* 1991. V. 1.7 (4). P. 201–205.

¹¹ См. Huebner E. S. Relationships among demographics, social support, job satisfaction and burnout among school psychologists // *School Psychology International.* 1994. V. 15 (2). P. 181–186; Mills L. B., Huebner E. S. A prospective study of personality characteristics, occupational stressors, and burnout among school psychology practitioners // *J. of School Psychology.* 1998. V. 36 (1). P. 103–120; Oktay J. S. Burnout in hospital social workers who work with AIDS patients // *Social-Work.* 1992. V. 37 (5). P. 432–439.

¹² См. Водопьянова Н. Е., Старченко Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2005.

¹³ См. Byrne B. M. Burnout: testing for the validity, replication, and invariance of causal structure across elementary, intermediate, and secondary teachers // *American Educational Research J.* 1994. V. 31 (3). P. 645–673; De Jonge J., Schaufeli W. B. Job characteristics and employee well-being: A test of Warr's Vitamin Model in health care workers using structural equation modelling // *J. of Organizational Behavior.* 1998. V. 19 (4). P. 387–407; Leithwood K., Menzies T., Jantzi D., Leithwood J. School restructuring, transformational leadership and amelioration of teacher burnout // *Anxiety, Stress and Coping: An International J.* 1996. V. 9 (3). P. 199–215; McGrath A., Reid N. Boore J. Occupational stress in nursing // *International J. of Nursing Studies.* 1989. V. 26 (4). P. 343–358.

существует у всех испытуемых, только в разной степени выраженности. Высокие требования, предъявляемые к сотрудникам органов внутренних дел, большая сложность и напряженность, связанная со спецификой работы, реорганизация, происходящая в полиции в данный момент, диктуют высокие требования к профессиональной подготовленности каждого сотрудника. Условия, в которых протекает жизнедеятельность сотрудника органов внутренних дел, часто по праву называют экстремальными и стимулирующими развитие стресса. Нередко нервно-психические перегрузки усугубляются нерегулярной сменой условий труда.

Таким образом, содержание профессиональной деятельности и общения, условия выполнения профессиональных обязанностей, многосторонний социальный контроль со стороны государственных и общественных органов, частный конфликтный характер взаимодействий работника с гражданами способствуют развитию феномена психического выгорания.

Можно предположить, что показатели профессионального выгорания (эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция профессиональных достижений) зависят от индивидуально-типологических особенностей личности сотрудника органов внутренних дел (экстраверсия, спонтанность, агрессивность, ригидность, интроверсия, сензитивность, тревожность, лабильность).

В этом случае можно построить линейные уравнения множественной регрессии, в которые будут входить все вышеназванные переменные. В общем случае зависимость между несколькими переменными выражают уравнением множественной регрессии, которое может быть как линейным, так и нелинейным. В данном случае зависимыми переменными являются показатели профессионального выгорания, а личные особенности будут независимыми переменными. В результате проведенного с помощью программы «STATISTICA 6» регрессионного анализа выявлены зависимости эмоционального истощения, деперсонализации и редукции профессиональных достижений от показателя экстраверсии.

Полученные результаты, свидетельствуют о том, что такой личностный конструкт, как экстраверсия, т. е. свойство, связанное с вы-

сокой внешней реактивностью и низкой интрапсихической активностью, отражающее обращенность индивида к реальной атрибутике окружающего мира, является наиболее важным предиктором для показателей профессионального выгорания. Регрессионные коэффициенты для эмоционального истощения и деперсонализации отрицательны; т. е. чем меньше уровень экстраверсии, тем выше уровень эмоционального истощения и деперсонализации. Вклад экстраверсии в регрессию редукции профессиональных достижений положителен; т. е. чем больше уровень экстраверсии, тем ниже уровень редукции личных достижений.

Следовательно, чем ниже уровень экстраверсии, т. е. чем более свойственны респондентам недостаточная общительность, застенчивость, замкнутость, уход в мир иллюзий, фантазий и субъективных идеальных ценностей, тем более они склонны к эмоциональному истощению, под которым понимается чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой, и деперсонализации, предполагающей циничное отношение к труду и объектам своего труда. Чем выше уровень экстраверсии, тем менее проявляется редукция профессиональных достижений — возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней.

Таким образом, экстраверсия, понимаемая как обращенность в мир реально существующих объектов и ценностей, открытость, стремление к расширению круга контактов, общительность, препятствует снижению эмоционального тонуса, утрате интереса к окружающему или эмоциональному перенасыщению, обезличиванию отношений с другими людьми, способствует повышению чувства компетентности в своей работе, уменьшению недовольства собой, результатами своей деятельности. Более экстравертированным респондентам менее свойственно преуменьшение ценности своей деятельности, негативное самовосприятие в профессиональном плане. При низком уровне экстраверсии сотрудникам ОВД более присущи появление симптомов депрессии, повышение зависимости от коллег и негативизма, циничности установок и чувств по отноше-

нию к потерпевшим, чувство вины, собственной несостоятельности, безразличие к работе. Таким образом, низкий уровень экстраверсии усиливает влияние профессиональной деятельности в сфере «человек—человек» на деформацию личности, проявлением которой и является профессиональное выгорание.

С помощью кластерного анализа сделана попытка построения классификации выгорания по признакам профессионального выгорания и личностным особенностям. В результате проведенного кластерного анализа были выделены два кластера. Первая группа характеризуется повышенной мнительностью, избыточной общительностью, повышенной впечатлительностью и чувствительностью к давлению окружающей среды, с тенденцией к невротической структуре переживаний, высоким уровнем эмоционального истощения, деперсонализации и редукции профессиональных достижений. Таким образом, данная группа имеет стиль межличностного поведения по конформному типу, который проявляется в избыточной ориентированности на общепринятые нормы поведения, в этой группе проявляются все симптомы высокого уровня профессионального выгорания.

Вторая группа отличается более высоким уровнем экстравертированности, стиль межличностного поведения отличается самоуверенностью, неумением соблюдать субординацию по отношению к старшим по должности, такие люди более склонны к конфликтным и неконформным стилям поведения. Эта группа менее подвержена профессиональному выгоранию, респонденты характеризуются низким уровнем эмоционального истощения, средним уровнем деперсонализации и средним уровнем редукции профессиональных достижений.

В результате проведенного факторного анализа были выделены три фактора. В первый фактор со значимыми положительными весами вошли экстраверсия, редукция и лабильность, а с отрицательными знаками — эмоциональное истощение, деперсонализация, интровертированность. Следовательно, экстраверсия положительно связана с редукцией и лабильностью и отрицательно с эмоциональным истощением, деперсонализацией и интровертированностью. Таким образом, фактора-

ми профессионального выгорания будут низкий уровень экстраверсии и высокий уровень интровертированности. Такой стиль общения, являющийся фактором профессионального выгорания, можно обозначить как социальную пассивность, базирующуюся на интровертированности, рассматриваемую как неоднозначное свойство: имеется в виду менее выраженная реактивность внешних проявлений чувств, эмоциональная и личностная отстраненность от окружающих при одновременно более богатой интрапсихической активности, что обнаруживается как высокая рефлексивность (чувствительность к внешним воздействиям), напряженная внутриличностная работа по самосовершенствованию, склонность к мечтательности и фантазированию.

Второй фактор можно условно назвать фактором сензитивности. Третий фактор можно условно назвать фактором ригидности. В эти факторы не вошли показатели профессионального выгорания, и, условно говоря, данные факторы оказались чистыми факторами личностных особенностей.

Таким образом, на основании анализа полученных данных можно сделать выводы, что «сильнее» «выгорают» сотрудники, имеющие интровертированный характер, особенности которого не согласуются с профессиональными требованиями коммуникативных профессий. Они не имеют избытка жизненной энергии, характеризуются скромностью и застенчивостью, склонны к замкнутости и концентрации на предмете профессиональной деятельности. Именно они способны накапливать эмоциональный дискомфорт без «сбрасывания» отрицательных переживаний во внешнюю среду. Выгорающие стремятся избегать общения, становятся более замкнутыми, в связи с этим более избирательны в межличностных контактах, осторожны и недоверчивы в отношении новых людей.

Изучение факторов «профессионального выгорания» как проявления профессиональной деформации необходимо для создания психодиагностических технологий, предназначенных для работы в данном направлении, разработки и внедрения новых методов и форм психопрофилактических мероприятий, реализуемых в ОВД.

Литература

1. *Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С.* Синдром выгорания: диагностика и профилактика. — СПб.: Питер, 2005. — 258 с.
2. История советской психологии труда (20–30 гг. XX в.): Тексты / Под ред. В. П. Зинченко, В. М. Мунипова, О. Г. Носковой. — М.: Изд-во МГУ, 1983. — 360 с.
3. *Орел В. Е.* Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал. — Т. 22. — № 1. — 2001. — С. 1–19.
4. *Byrne B. M.* Burnout: testing for the validity, replication, and invariance of causal structure across elementary, intermediate, and secondary teachers // *Americal Educational Research J.* — 1994. — V. 31 (3). — P. 645–673.
5. *De Jonge J., Schaufeli W. B.* Job characteristics and employee well-being: A test of Warr's Vitamin Model in health care workers using structural equation modelling // *J. of Organizational Behavior.* — 1998. — V. 19 (4). — P. 387–407.
6. *Dietzel L. C., Coursey R. D.* Predctors of emotional exhaustion amont nonresidential staff persons // *Psychiatric Rehabilitatin J.* — 1998. — V. 21 (4). — P. 340–348.
7. *Dion G.* Le burnout chez les educatrices et garderie: proposition d'un modele theorigue // *Apprentissage et Socialisation.* — 1989. — V. 12 (4). — P. 205–215.
8. *Haddad A.* Sources of social support among scholl counselors in Jordan and its relationship to burnout // *International J. for the Advancement of Counceling.* — 1998. — V. 20 (2). — P. 113–121.
9. *Huebner E. S.* Relationships among demographics, social support, job satisfaction and burnout among school physchologists // *School Physchology International.* — 1994. — V. 15 (2). — P. 181–186.
10. *Kunzel R., Shulte D.* «Bum-out» and praxisshock klinisher physchologen // *Zeitschritt fur Klinische Psycholo-gie Forschung and Praxis.* — V. 15. — P. 303–320
11. *Leithwood K., Menzies T., Jantzi D., Leithwood J.* School restructuring, transformational leadership and amelioration of teacher burnout // *Anxiety, Stress and Coping: An International J.* — 1996. — V. 9 (3). — P. 199–215.
12. *Maslach C., Jackson S.E., Leiter M. P.* Maslach Bumout Inventory Manual (Third Edition). Palo Alto, California: Consulting Psychological Press, Inc., — 1996. — P. 52.
13. *McGrath A., Reid N. Boore J.* Occupational stress in nursing // *International J. of Nursing Studies.* — 1989. — V. 26 (4). — P. 343–358.
14. *Mills L. B., Huebner E. S.* A prospective study of personality characteristics, occupational stressors, and bumout among scholl psychology practitioners // *J. of School Psychology.* — 1998. — V. 36 (1). — P. 103–120.
15. *Naisberg F. S., Fennig S., Keinan G., Elizur A.* Personality characteristcs and proneness to bumout: A study among physchiatrists // *Stress Medicine.* — 1991. — V. 1.7 (4). — P. 201–205.
16. *Oktay J. S.* Burnout in hospital social workers who work wigh AIDS patients // *Social-Work.* — 1992. — V. 37 (5). — P. 432–439.
17. *Schaufeli W. B., Enzmann D.* The Burnout companion for research and practice: A critical analysis of theory, assessment, research and interventions. — Washington DC: Taylor and France, — 1999. — P. 409–417.
18. *Van Wijk C.* Factors influencing burnout and job stress among military nurses // *Military Medicine.* — 1997. — V. 162 (10). — P. 707–710.