

11. Панов В.И. Психические состояния и концепции оперативности психического отражения / В.И. Панов // Мир психологи. – 1998. – № 2. – С. 20-35.
12. Прохоров А.О. Феноменология неравновесных состояний / А.О Прохоров // Психология неравновесных состояний. – М.: Иститут психологи РАН, 1998. – С. 25-37.
13. Психология состояния: хрестоматия / сост. Т.Н.Васильева, Г.Ш.Габдреева, А.О.Прохоров; под. ред. А.О. Прохорова. – М.: ПЕР СЭ ; СПб.: Речь, 2004.
14. Чеснокова И.И. Особенности регуляции психических состояний / И.И.Чеснокова // Проблемы диагностики и управления состоянием человека оператора. – М., 1984. – С. 111-113.

Researches are devoted to the exposure of actual mental conditions of junior pupils. General description of mental conditions of midchildhood pupils which is related to their rapid change from one to other, hypererethism, liveliness, and at the same time with their instability, which appears as a result of tiredness and weakness. The positive mental conditions of junior pupils prevail above negative, both from point of teachers and students.

Keywords: mental conditions, external factors, internal factors, actual mental conditions, positive mental conditions, negative mental conditions, ambivalence.

Отримано: 9.03.2010

УДК 159.94:351.74

І.О. Моцонелідзе

Диференціація понять “емоційне вигорання” та “професійна деформація” в діяльності працівників органів внутрішніх справ

У статті проведено теоретичний аналіз основних психологічних характеристик емоційного вигорання та професійної деформації працівників органів внутрішніх справ, а також диференціація зазначених феноменів з метою подальшого усунення термінологічної плутанини, сутнісної підміни та отождоження понять “емоційне вигорання” і “професійна деформація”.

Ключові слова: емоційне вигорання, професійне вигорання, деформація, професійна деформація особистості, профілактика емоційного вигорання та професійної деформації.

В статті проведено теоретичний аналіз основних психологічних характеристик емоційного вигорання і професійної деформації працівників органів внутрішніх справ, а також диференціація зазначених феноменів з метою подальшого усунення термінологічної плутанини, сутнісної підміни та отождоження понять “емоційне вигорання” і “професійна деформація”.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, профессиональное выгорание, деформация, профессиональная деформация личности, профилактика эмоционального выгорания и профессиональной деформации.

Постановка проблеми. Одним з провідних чинників становлення особистості спеціаліста та удосконалення його професійних навичок виступає професійна діяльність. У сучасній юридичній психології вивчення особливостей професійної діяльності працівників правоохоронних органів, в тому числі працівників органів внутрішніх справ, займає одне з центральних місць. Специфіка службової діяльності працівників ОВС характеризується правовою регламентацією та здійсненням особливих владних повноважень, емоційною напруженістю праці та тривалою відсутністю можливості виконувати поставлені задачі в умовах дефіциту інформації і часу, а також високою відповідальністю за результати своєї праці. Службова діяльність практично всіх служб і відомств системи ОВС здійснюється у вигляді безпосереднього, психологічно насиченого спілкування з об'єктами професійної діяльності (затриманими, підозрюваними, раніше засудженими, свідками, заявниками тощо), яким здебільшого притаманні негативні морально-психологічні характеристики, порівняно з об'єктами інших людинознавчих професій. Вимушене спілкування з таким контингентом об'єктивно викликає у працівників ОВС негативні емоції, призводить до стійкого дефіциту позитивних вражень, часто провокує виникнення у них нервово-психічних перевантажень, станів психічної напруженості, розчарування у професії та деморалізації, професійної деформації, емоційного спустошення, появи невротичних реакцій тощо. Саме тому одним з найбільш актуальних завдань сьогодення є збереження психічного здоров'я та підтримання психологічного благополуччя працівників органів внутрішніх справ.

У межах проведення науково-дослідної роботи з питань розробки загальних засад психогієни професійної діяльності працівників

органів внутрішніх справ нами проводилося дослідження та вивчення феномена емоційного вигорання. В результаті аналізу основних підходів до вивчення даного явища закордонними та вітчизняними науковцями, нашу увагу привернув той факт, що проблема дослідження емоційного вигорання потребує чіткого розмежування феномена емоційного вигорання і феномена професійної деформації, оскільки одні науковці розглядають емоційне вигорання як форму професійної деформації особистості (О. Крапівіна), інші зазначають, що емоційне вигорання є складовою професійної деформації або одним з її проявів (В. Бойко), а деякі у своїх дослідженнях акцентують увагу на тому, що емоційне вигорання та професійна деформація особистості – це подібні феномени, які мають різну природу походження (Н. Грیشина, Т. Форманюк).

Мета дослідження: провести стислий теоретичного аналізу основних психологічних характеристик зазначених феноменів та їх диференціації з метою подальшого усунення термінологічної плутанини, сутнісної підміни та отождоження понять “емоційне вигорання” і “професійна деформація”.

Теоретичний аналіз проблеми. Діяльність працівників органів внутрішніх справ характеризується низкою специфічних особливостей та ускладнюється численними негативними проявами, тому великого значення набуває проблема емоційного виснаження працівників, що виявляється у відчутті глибокої втоми, негативного або байдужого ставлення до суб'єктів діяльності, втраті професійної мотивації тощо. Зазначене негативне явище отримало назву *емоційне вигорання* (Дж. Фрейденберг, 1974). Вітчизняні науковці (Н. Мілоравова, Г. Попова, Т. Макота, Г. Федоришин, Н. Самикіна, О. Коноплицька та ін.) почали вивчати проблему емоційного вигорання серед працівників установ і відомств МВС України з середини 90-х років ХХ століття, але аналіз сучасних досліджень показав, що на сьогодні виникнення емоційного вигорання у працівників ОВС залишається недостатньо дослідженим.

Узагальнення багато визначень вигорання свідчить, що термін “емоційне вигорання” розглядається науковцями (Х. Маслач, С. Джексон) як синдром фізичного та емоційного виснаження, що виникає на фоні стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням, а також характеризується втратою професіоналом позитивних почуттів, розуміння і співчуття по відношенню до суб'єктів діяльності та колег по роботі, розвитком низької самооцінки та негативного ставлення до своєї роботи. У зв'язку з цим синдром емоційного вигорання Х. Маслач запропонувала в подальшому означувати через поняття “*професійне вигорання*” [1].

На сучасному етапі розвитку психологічної науки науковці (Х. Маслач, Б. Пельман та Е. Хартман, В. Бойко, В. Орел та ін.) виділяють три *ключові ознаки синдрому емоційного вигорання*:

1) *виснаження* – основна складова емоційного вигорання, що проявляється у відчутті перенапруги та вичерпанні емоційних і фізичних ресурсів, переживаннях зниженого емоційного тону, вичерпаності власних емоційних ресурсів; характеризується почуттям утомлюваності, яке не проходить після нічного сну (підчас відпочинку ці явища зменшуються, але коли особа повертається у попередню робочу ситуацію – знову відновлюються);

2) *особистісна відстороненість (деперсоналізація)* – проявляється у негативному, байдужому, інколи цинічному ставленні працівника до колег по роботі та інших суб'єктів професійної діяльності, люди починають сприйматися на рівні неживих предметів, сама присутність яких є неприємною та починає дратувати; крайній прояв деперсоналізації – відсутність емоційного відгуку як на позитивні, так і на негативні обставини, професійна діяльність перестає цікавити та хвилювати;

3) *відчуття втрати власної ефективності (редукція особистісних досягнень)* – проявляється у виникненні почуття незадоволеності собою та відносно виконаної роботи, негативному самосприйнятті у професійному плані, відсутність бачення перспектив у подальшій професійній діяльності.

Враховуючи вище зазначене, *емоційне вигорання працівників органів внутрішніх справ* можна розглядати як процес поступової втрати емоційної, когнітивної та фізичної енергії, що має ознаки емоційного і розумового виснаження, фізичної втоми, особистісної відстороненості та зниження рівня задоволеності від виконання професійних обов'язків. Крім того, виникнення синдрому емоційного вигорання особистості розглядається закордонними та вітчизняними дослідниками як динамічний процес, що розвивається в часі та має певні етапи, кожен з яких характеризується своїми симптомами, проявами та тривалістю (М. Буриш, Дж. Грінберг, Б. Перлман та Е. Хартман, В. Бойко, Н. Водоп'янова та О. Старченкова та ін.). Так, *на першому етапі* виникнення емоційного вигорання його симптоми проявляються у легкій формі – турбота про себе шляхом організації частіших перерв у роботі, забування деяких робочих моментів тощо, і зазвичай на них мало хто звертає увагу. *На другому етапі* симптоми емоційного вигорання проявляються регулярніше, мають затяжний характер і важко піддаються корекції: спостерігається зниження зацікавленості до виконуваної діяльності; зменшення потреби у спілкуванні з колегами по роботі, а також і з

близькими; поява таких стійких соматичних симптомів, як фізичне знеиснення, частий головний біль, підвищена дратівливість, збільшення кількості простудних захворювань тощо. Симптоми *третього етапу* розвитку синдрому емоційного вигорання є хронічними, людина починає сумніватися у важливості своєї роботи, професії та самого життя. Для даного етапу характерними ознаками є повна втрата інтересу до професійної діяльності, емоційна байдужість, відчуття постійної відсутності фізичних сил, прагнення до усамітнення. Завершується третій етап розвитку емоційного вигорання повним “згоранням”, яке проявляється у відразі до всього на світі, особистість регресує, спускаючись на нижчі щаблі особистісного та професійного розвитку [2].

Емоційне вигорання може виникати незалежно від віку, статі та роду професійної діяльності і є найбільш небезпечним на початку свого розвитку, оскільки особа майже не усвідомлює симптоми вигорання. Саме тому першими помічають зміни у її поведінці колеги по роботі, близькі родичі та друзі. Слід пам'ятати, що жертвою емоційного вигорання може стати будь-який працівник, оскільки синдром емоційного вигорання починає розвиватися в результаті поєднання впливу організаційних, професійних стресів на особистість та відповідної особистісної реакції на ці стреси. Тому виникнення синдрому емоційного вигорання залежить як від зовнішніх (соціальних і матеріальних) чинників, так і від внутрішніх (особистісних) особливостей працівника. Безперечним є те, що у представників ризиконебезпечних професій розвиток емоційного вигорання є більш ймовірним, ніж у інших працівників.

Професійна діяльність працівників органів внутрішніх справ супроводжується численними стресогенними чинниками, відбувається в екстремальних умовах, пов'язаних з ризиком для життя та здоров'я працівника (як фізичного, так і психічного), зобов'язує мати високий рівень професіоналізму, легко і швидко адаптуватися до складних умов діяльності та адекватно реагувати на небезпечні обставини. Такі особливі умови діяльності безумовно мають значний вплив на особистість працівника та рано чи пізно призводять до того, що емоційно невірноважені та нестійкі до стресів особистості починають набувати ознак емоційного вигорання: зменшення інтенсивності прояву емоцій, втрата гостроти відчуттів та переживань, поява дратівливості, збільшення міжособистісних конфліктів, негативне ставлення до виконання службових та професійних обов'язків, погіршення соматичного здоров'я, виникнення залежності від психоактивних речовин тощо. Крім того, на першому етапі розвитку синдрому емоційного вигорання, велике значення

мають такі особистісні передумови його виникнення, як відповідність чи невідповідність особистісних особливостей та професійних якостей працівника ОВС специфіці службової діяльності. Адже діяльність є головним завданням і змістом життя людини, а успішне виконання професійних обов'язків та отримання очікуваного, бажаного результату викликає позитивні емоції. У випадку невідповідності між особистим внеском й отриманою, або очікуваною, нагородою з'являються перші симптоми емоційного вигорання – відбувається зміна ставлення до професійної діяльності від позитивного до байдужого та негативного.

Як показує практика, професійна діяльність працівників органів внутрішніх справ, під впливом якої особистість працівника може зазнати певних змін та перетворень, поряд з визначальним позитивним ефектом, може призвести і до виникнення у них негативного явища, яке в психологічній літературі визначається як *професійна деформація особистості*. На перший погляд емоційне вигорання та професійна деформація здаються подібними по природі виникнення, навіть мають деякі спільні симптоматичні прояви та однаково негативно впливають на результати праці та професійної діяльності в цілому. Але, незважаючи на значну кількість спільних сторін емоційного вигорання та професійної деформації, на нашу думку, це є два абсолютно різних феномени.

Феномен деформації все частіше використовується у сучасній юридичній психології та викликає інтерес науковців у зв'язку з питаннями ефективного виконання професій типу “людина-людина” (А. Петровський, Б. Новіков, В. Лебедев, В. Медведєв, Р. Грановська, С. Безносів, Н. Грішина та ін.). Вивчення контексту, в якому використовується поняття “деформація”, показує, що його синонімами найчастіше виступають терміни “аномалія”, “дефект”, “порушення”, “спотворення” та ін.

У загальному розумінні деформація – це процес і результат зовнішнього впливу на об'єкт, що виявляється у зміні його параметрів, характеристик і подальшого функціонування (життєдіяльності). На рівні особистості деформація являє собою якісне відхилення від певного соціального орієнтира, норми, що призводить до змін у поведінці та діяльності, неминуче проявляється у різних сферах активності особистості, що в сукупності складають її спосіб життя [3].

Змістовна інтерпретація феномена професійної деформації найчастіше проводиться у площині окремих негативних відхилень у структурі особистості, що стосуються таких властивостей, як пізнавальні процеси, спрямованість, досвід, воля, характер тощо.

Професійна деформація є важливим, найбільш актуальним та розповсюдженим типом деформації, являє собою комплекс специфічних, взаємопов'язаних змін у структурі особистості, що виникають у осіб з високим рівнем домагань, пристрасним захопленням діяльністю та раною і надмірно вузькою професійною спеціалізацією в результаті здійснення трудової діяльності як професії. В цьому розумінні професійна деформація неможлива поза конкретною професійною діяльністю.

Як зазначає Р. Грановська, професійна діяльність багатогранно впливає на особистість та змінює її. Виконання певної професійної ролі, яка є визначальною для особистості та виконується нею тривалий час, здійснює значний вплив на її ціннісні орієнтації, мотиви діяльності, ставлення до інших людей тощо [4]. На думку В.С. Медведєва, характерні для професійної деформації зміни у працівників ОВС починають проявлятися в результаті виконання протягом певного часу (що визначається індивідуально для кожного працівника) правоохоронної діяльності як основної професії, а провідною ознакою професійної деформації виступає неадекватна оцінка працівником своїх професійних дій і порушення нормативних приписів відносно об'єкта діяльності. *Основними змінами, що відбуваються з особистістю працівника у процесі виникнення та розвитку професійної деформації, є:*

- 1) гіпертрофія професійно важливих рис, подальша їх трансформація у свою протилежність (упевненість перетворюється у самовпевненість, пильність – у підозрілість, вимогливість у прискіпливість тощо);
- 2) актуалізація і розвиток соціально негативних рис та домінуючих психічних станів, що унеможлиблює ефективне виконання службових обов'язків;
- 3) пригнічення та подальша атрофія окремих рис, що суб'єктивно починають оцінюватися як другорядні або зайві;
- 4) неузгоджене, дисгармонійне, а в подальшому спотворене співвідношення і взаємодія окремих рис та їх груп.

Такі зміни можуть не збігатись у часі виникнення та темпах розвитку, а також характеризуватися індивідуальністю для кожного конкретного працівника [5].

Професійна деформація так само, як і емоційне вигорання, є процесом динамічним, має свої етапи формування та розвитку, кожен з яких характеризується окремими симптомами (В. Медведєв, Р. Грановська, С. Безносов). Так, на *першому етапі професійної деформації (початковий рівень деформації)* відбуваються незначні, зовні малопомітні, переважно кількісні зміни у особистості

працівника, коли він пізнає та оволодіває професійною діяльністю, формуючи власний стиль її виконання, але ще не підпадає у фатальну залежність від служби, тому професійна деформація не здійснює помітного негативного впливу на ефективність службової діяльності. *На другому етапі (середній рівень деформації)* з особистістю працівника відбуваються суттєві кількісно-якісні зміни, акценту йовані риси гіпертрофуються, інші – зупиняються у розвитку або починають атрофуватися; завершується формування достатнього професійного досвіду, службові інтереси займають домінуюче місце, завищується самооцінка тощо. *На третьому етапі професійної деформації (глибинний рівень деформації)* деформаційні зміни вражають усю особистість, яка потрапляє в повну залежність від професійної сфери, професійні риси трансформуються у свою протилежність, зникають внутрішні бар'єри проти суб'єктивного тлумачення нормослухняної поведінки, стиль службового спілкування переноситься на позаслужбові стосунки. Співробітник починає оцінювати себе як неперевершеного професіонала, але при загальному благополуччі у нього можуть виникати серйозні зриви та невдачі, пов'язані з послабленням внутрішнього контролю, самовпевненістю, втратою творчого підходу до вирішення нових завдань і відповідного відношення до власного професійного досвіду.

Отже, стислий теоретичний аналіз проблеми емоційного вигорання та професійної деформації особистості дозволяє зробити **висновок:** зазначені феномени є окремими, різнопорядковими явищами, що не збігаються за обсягом та які не можна отожднювати. При здійсненні професійної діяльності та виконанні службових обов'язків у одних працівників з'являються прояви емоційного вигорання, а у інших – професійної деформації, крім того, працівник може мати одночасно як прояви емоційного вигорання, так і професійної деформації. На думку С. Безносова, основна відмінність між емоційним вигоранням та професійною деформацією полягає в тому, що деформація стосується перенесення професійних патернів до особистого життя, в той час, коли вигорання більше проявляється у контексті професійної діяльності. Використовуючи формулу “фахівець-людина”, можна більш наочно представити відмінності між цими двома феноменами. “Я як фахівець” – частина особистості, що відповідальна за виконання професійних обов'язків, як носій необхідних для цього знань, етичних установок і принципів та максимально проявляється в професійній діяльності. “Я як людина” – більше центральна частина особистості, що включає в себе певні повсякденні уявлення про життя й про себе, життєві установки й принципи та в основному проявляється в особистому

житті. Користуючись цими визначеннями, *емоційне вигорання* можна представити як втрату контролюючої ролі “Я професійного” і переходу “Я людського” в область професійної компетенції (наприклад, на роботі фахівець, як і будь-яка звичайна людина, утомлюється, відчуває роздратування та негативні емоції). *Професійна деформація*, навпаки, представляється розширенням панування “Я професійного” в область діяльності “Я людського” (наприклад, повертаючись додому, людина продовжує поводитися як фахівець) [6].

Аналіз досліджень В. Медведєва [5] та Н. Мілорадової [7] дозволяє виділити ще одну суттєву відмінність професійної деформації від емоційного вигорання: емоційне вигорання особистості не залежить від тривалості здійснення професійної діяльності, тоді як професійна деформація суттєво залежить від строку служби та від сили деформуючого впливу, який об’єктивно міститься у конкретній діяльності. Професійна деформація проявляється на більш пізніх етапах професійної кар’єри, а емоційне вигорання може виникати і на початку професійної діяльності, наприклад, в результаті невідповідності між вимогами професії та домаганнями особистості.

Деякі дослідники зазначають, що на відміну від емоційного вигорання професійна деформація характеризується стереотипністю дій (Р. Грановська, В. Коновалова), що обмежують мислення, а слідом за ним і діяльність, та не залишають місця для творчості [4; 8].

Оскільки емоційне вигорання та професійна деформація здійснюють негативний вплив на особистість та на професійну діяльність в цілому, актуальним питанням залишається здійснення необхідних профілактичних заходів з метою запобігання виникненню та подальшого подолання зазначених явищ у працівників органів внутрішніх справ. Профілактика повинна базуватися на формуванні професіоналізму особистості працівника, прагненні до творчого вирішення професійних завдань, самореалізації особистості, оволодінні знаннями про сутність та механізми розвитку емоційного вигорання та професійної деформації, а також механізмів свідомого захисту та збереження психічного і соматичного здоров’я.

Перспективи подальших досліджень ми вбачаємо у теоретичному аналізі та диференціації понять “емоційне вигорання” та “професійний стрес” в діяльності працівників органів внутрішніх справ.

Список використаних джерел

1. Maslach C.M. Job burnout: new directions in research and intervention / C.M. Maslach // Current Directions in Psychological Science. – 2003. – Vol. 12. – PP. 189-192.

2. Дудяк В. Емоційне вигорання / В. Дудяк. – К.: Главник, 2007. – 128 с.
3. Бурлачук Л.Ф. Словарь-справочник по психодиагностике / Л.Ф. Бурлачук, С.М. Морозов. – СПб.: Питер, 2001. – 756 с.
4. Грановская Р.М. Элементы практической психологии / Р. Грановская. – Л.: Изд-во Ленинградского ун-та, 1984. – 392 с.
5. Медведев В.С. Проблемы професійної деформації співробітників органів внутрішніх справ (теоретичні та прикладні аспекти) / В. Медведев. – Київ: Національна академія внутрішніх справ України, 1996. – 192 с.
6. Безносос С.П. Профессиональная деформация личности / С.П. Безносос. – СПб.: Речь, 2004. – 272 с.
7. Мілорадова Н.Е. Особливості прояву емоційного вигорання у працівників органів внутрішніх справ з різним стажем професійної діяльності / Н.Е.Мілорадова // Вісник Національної академії оборони України. Питання психології. – 2009. – № 2 (10). – С. 106-110.
8. Коновалова В.О. Юридична психологія: Академічний курс: Підруч. для студ. юрид. спец. вищ. навч. закл. / В.О. Коновалова, В.Ю. Шепітько. – К.: Концерн “Видавничий Дім “Ін Юре”, 2004. – 424 с.

In the article is conducted the theoretical analysis of basic psychological descriptions of the emotional burnout and professional deformation of employees of organs of internal affairs, and also differentiation of the indicated phenomena with the purpose of further removal of terminology mess, essence substitution and equation of concepts “emotional burnout” and “professional deformation”.

Key words: emotional burnout, professional burnout, deformation, professional deformation of personality, prophylaxis of the emotional burnout and professional deformation.

Отримано: 15.03.2010