

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.П.  
АСТАФЬЕВА  
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт психолого-педагогического образования  
Кафедра психологии

**ЧЕРЕПКОВА МАРИЯ АНДРЕЕВНА**

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
**ПРОФИЛАКТИКА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ  
СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ**

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы  
Социальная психология

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой

канд. психол. наук, доцент Дубовик Е.Ю.

24.05.2022

Руководитель

канд. психол. наук, доцент Дубовик Е.Ю.

24.05.2022

Обучающийся

Черепкова М.А.

24.05.2022

Дата защиты

24.06.2022

Оценка

Красноярск 2022

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.П.  
АСТАФЬЕВА  
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт психолого-педагогического образования  
Кафедра психологии

**ЧЕРЕПКОВА МАРИЯ АНДРЕЕВНА**

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
**ПРОФИЛАКТИКА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ  
СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ**

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы  
Социальная психология

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой  
канд. психол. наук, доцент Дубовик Е.Ю.

---

Руководитель  
канд. психол. наук, доцент Дубовик Е.Ю.

---

Обучающийся  
Черепкова М.А.

---

Дата защиты

---

Оценка

---

Красноярск 2022

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ .....	5
1.1. Проблема эмоционального выгорания в психологии.....	5
1.2. Психологические особенности сотрудников полиции.....	10
1.3. Специфика профилактики эмоционального выгорания сотрудников полиции.....	17
Выводы по главе 1.....	24
ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ .....	25
2.1. Описание методик и эмпирической выборки .....	25
2.2. Результаты исследования эмоционального выгорания сотрудников полиции.....	25
2.3. Программа профилактики эмоционального выгорания сотрудников полиции.....	28
Выводы по главе 2.....	50
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	51
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	55
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	59

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы исследования.** Проблематика эмоционального выгорания в различных профессиях с давних пор привлекала внимание психологов. Существует ряд профессий, в которых человек начинает испытывать чувство внутренней эмоциональной опустошённости вследствие необходимости постоянных контактов с другими людьми.

Как известно, любая профессиональная деятельность накладывает свой заметный отпечаток на характер человека. Специфические изменения в личности определяются содержанием, организацией и условиями осуществления деятельности, развиваются постепенно, со временем закрепляются и, в итоге, превращаются в относительно устойчивые психологические характеристики личности и являются признаками профессиональной деформации.

Специфика самой правоохранительной деятельности, сложность условий ее осуществления, психоэмоциональные и физические перегрузки благоприятствуют сравнительно быстрому развитию профессиональной деформации личности сотрудника ОВД. Несомненно, внутриличностные изменения, происходящие с человеком, отражаются на его поступках, стиле общения, предпочтениях, поведении в целом на службе и в быту.

Проблемой эмоционального выгорания в зарубежной литературе занимались К. Маслач, А. М. Ричардсен, Х. Дж. Фрейденберг и др. Отечественные исследователи, рассматривающие это вопрос, такие как В.В. Бойко, В.Е. Орел, Д. Трунов, Т.В. Форманюк и др.

Таким образом, целью исследования является изучение возможности профилактики эмоционального выгорания сотрудников полиции.

Исходя из цели, были определены следующие задачи исследования:

1. Проанализировать проблему эмоционального выгорания в психологии ;
2. Выявить психологические особенности сотрудников полиции ;

3. Рассмотреть специфику профилактики эмоционального выгорания сотрудников полиции;

4. Провести эмпирическое исследование эмоционального выгорания сотрудников полиции;

5. Разработать на основе полученных результатов программу профилактики эмоционального выгорания сотрудников полиции.

Объект исследования: эмоциональное выгорание.

Предмет исследования: профилактика эмоционального выгорания сотрудников полиции

Гипотеза исследования. Мы предполагаем, что мероприятия направленные на развитие групповой сплочённости, личностных и профессионально-значимых качеств, умения анализировать своё психологическое состояние будут способствовать профилактике эмоционального выгорания сотрудников полиции.

В рамках данной работы были использованы следующие методы исследования: 1. Теоретические: анализ научных источников по теме; 2. Эмпирические: тестирование. В качестве методики исследования был использован опросник В.В. Бойко «Диагностика уровня эмоционального выгорания».

# ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ

## 1.1. Проблема эмоционального выгорания в психологии

В настоящее время под синдромом эмоционального выгорания понимается реакция индивида на длительное переутомление, которое проявляется в утрате интереса к жизни. Такое утомление может накапливаться годами. Фрейденбергер Г. под эмоциональным выгоранием понимал общенациональную проблему и отмечал, что она рождена тем временем, в котором живет современный человек и той борьбой, которая обеспечивает смыслом его жизнь. Таким образом, эмоциональное выгорание представляет собой состояние, сопровождающееся как умственным и эмоциональным, так и физическим утомлением, которое связано с работой. При этом, важной составляющей эмоционального выгорания является стресс, который испытывает человек в течение длительного времени.

Первым, кто занялся разработкой теории стресса, стал Селье Г.

В 1936 г. он дал определение, согласно которому стресс является неспецифическим ответом организма на любое требование, которое ему предъявлено [36, с.127].

По мнению Селье, стресс имеет несколько стадий развития:

1. Стадия тревоги, которая представляет собой первичную ответную реакцию организма на тот или иной стресс-фактор.
2. Стадия сопротивления, которая проявляется в ситуации длительного воздействия того или иного стресс-фактора
3. Стадия истощения, которая проявляется в нарушении адаптационных механизмов человека в результате длительного влияния стресс-факторов.

Кроме того, на сегодняшний момент разработаны несколько классификаций стресса. Так, наиболее распространенным видом стресса является профессиональный, который исследовали многие иностранные и

отечественные авторы: Ларенцова Л.П., Никифоров Г.С., Березин Ф.Б. и др. Самоукина Н.В. под профессиональным стрессом понимала напряженное состояние сотрудника, которое появляется у него в случае влияния негативных факторов, связанных с его профессиональной деятельностью. Психологи из Манчестерского университета разработали шкалу стресса и риска психических заболеваний и алкоголизма для 150 профессий [34, с.116]. Степень стресса выявлялась на основе сердечных приступов и иных заболеваний. Опасность развития стрессов была оценена по десятибалльной шкале (таблица 1).

Таблица 1

Стресс и профессия

№/№	Профессия	Стресс (балл)
1	шахтеры	8,3
2	полицейские	7,7
3	пилоты гражданской авиации	7,5
4	журналисты	7,5
5	строители	7,5
6	Зубные врачи	7,3
7	Актеры	7,2
8	политические деятели	7,2
9	общественные деятели	7,0
10	врачи общей практики	6,8
11	учителя	6,2
12	водители автобусов	5,9
13	продавцы	5,7
14	дипломаты	4,8
15	фермеры	4,8
16	почтальоны	4,0
17	программисты	3,7
18	работники музеев	2,8
19	Библиотекари	2,0

Наличие множества различных форм проявлений стресса, причин его проявления связан с тем, что любой человек в течение своей жизни неоднократно подвергается различным стресс-факторам.

В целом, профессиональный стресс отражает специфику состояния, возникающего при выполнении разных форм профессиональной деятельности. Параллельно с этим, важным является не просто исследование условий выполнения профессиональной деятельности, но и изучение специфических особенностей проявления стресса на основе содержательных особенностей профессии и личности непосредственного самого сотрудника.

Профессиональный стресс в случае, если оставлять его без специализированных профилактических мероприятий, приводит в итоге к эмоциональному выгоранию.

Эмоциональное выгорание предполагает соответствующие изменения отношения специалиста к своей трудовой деятельности и к себе:

1. Эмоциональное истощение.
2. Нежелание работать, смена профессии, утрата квалификации.
3. Подмена полноценной работы формальной реализацией обязанностей.

– подмена продуктивной работы формальным исполнением своих обязанностей;

– сомнения в необходимости и полезности своей специальности для общества.

По мнению отечественных психологов, эмоциональное выгорание является дезадаптационным феноменом. Так, Орел В.Е. отмечает возможность его развития в качестве особой реакции на дезадаптацию субъекта к трудовой среде. По его мнению, если рассматривать феномен эмоционального выгорания в таком контексте, то это даст возможность исследовать процесс его протекания и особенности проявления на различных стадиях профессиональной адаптации.

По мнению Бойко В.В. эмоциональное выгорание напрямую связано со



склонностью индивида к эмоциональной ригидности. Очевидно, что эмоциональное выгорание представляет собой механизм психологической защиты, который проявляется быстрее у тех, кто менее восприимчив. Повышенная чувствительность могут блокировать выгорание [41, с. 46].

Как отмечал ученый, причиной эмоционального выгорания может являться высокий уровень ответственности за осуществляемые функции сотрудником. На каждом, кто работает с людьми и добросовестно исполняет собственные обязанности, на кого возложена любого рода ответственность, всегда испытывает более высокий уровень нервного напряжения по сравнению с другими.

Маркова А.К. считает, что наибольший риск «заработать» себе эмоциональное выгорание имеют представители профессий типа «человек-человек», т.е. работающие с людьми [28, с. 309]. Это можно объяснить субъект-субъективным характером профессионального взаимодействия. Любое общение с человеком является актом взаимовлияния. Неизбежен также процесс «вживания» в роль своего собеседника, сотрудника. Реализуя эмпатию, сопереживание другому человеку, субъект определенных видов труда таким образом «усваивает» специфические характеристики личности партнера. У сотрудников под воздействием трудовой деятельности формируется восприятие других людей в контексте осуществляемой профессии (к примеру, как осужденного).

Борисова С.Е. отмечает, что воздействие профессиональной деформации распространяется на психические свойства и процессы личности, а также на ее социальные черты, которые проявляются в поведении [41, с. 46].

Изначально происходит изменение психических образований. Наличие негативных факторов в профессии может стать причиной нарастающего ощущения неудовлетворенности собой, внутренней напряженности. В результате повторения отрицательных душевных ситуаций, такие состояния могут стать устойчивым качеством личности.

Параллельно с этим, наиболее ценные для анализируемого вида деятельности специфические черты личности со временем начинают вытесняться, в результате чего происходит девиация конфигурации профиля личности.

Соответствующие личностные образования проявляются в процессе осуществления трудовой деятельности, формируя таким образом характерные способы, формы и типы поведения.

Кроме того, происходит трансформация социальных и психологических черт личности. В качестве главной детерминанты деформации профессиональной личности выступает необходимость следования профессиональной роли, имеющей типичный для нее стиль реализации соответствующих обязанностей.

В ситуации, если сотрудник приспосабливается и интегрирует в структуру своей личности нормы и порядки своей деятельности, то происходит формирование той или иной модели поведения. Навыки и привычки такой искаженной модели поведения с течением времени трансформируются в соответствующие образования личности.

По мнению Буданова А.В. [31, с. 58] характерной чертой деформации сотрудников отдела полиции является самоотуждение, являющееся внутренним чувством. Параллельно с этим, трудовая деятельность не приносит какого-либо удовольствия. В ситуации когда личности не достает внутреннего чувства удовлетворенности и наблюдается разрыв между целью трудовой деятельности и Я-концепцией, то в рядах полицейских наблюдается разобщенность с населением, которому они служат.

Буданов А.В. также отмечает, что среди сотрудников органов охраны правопорядка, профессиональная деформация отражается на:

1. Нравственной сфере. Происходят нарушения представлений о нравственной сущности своей трудовой деятельности, наблюдается искажение чувства долга, рост эгоизма и эгоцентризма. Результатом становится формальность при осуществлении своих трудовых обязанностей.

2. Интеллектуальная сфера. В данной сфере наблюдается притупление и утрата навыка критического мышления, самостоятельного обучения и т.д.

3. Эмоциональная сфера. В случае профессиональной деформации данная сфера подвергается «огрублению», сужению, ослаблению. Происходит утрата контроля над собственными эмоциями, развитие чувства внутренней опустошенности, развивается конфликтность.

4. И.М. Долматова, дополняя данный список, отметила профессиональную сферу. В данной сфере происходит соответствующее сужение навыков, знаний, умений, и наоборот – развивается стереотипность рабочих действий, которая приводит к невозможности решать новые задачи [16, с. 67].

Итак, неотъемлемыми атрибутами профессиональной деформации у работников социальной сферы являются признаки синдрома выгорания, что позволяет рассматривать выгорание как главный показатель негативного влияния профессии на личность.

## **1.2. Психологические особенности сотрудников полиции**

В настоящее время известно, что деятельность сотрудников полиции входит в категорию труднейших профессий, которая предполагает наличие высоких требований, в том числе и в психологическом плане, к их личности.

Простяков В.В. отмечает, что в числе особенностей работы сотрудников полиции, можно выделить следующие [31, с. 58]:

1. Нормативно-правовое регулирование деятельности, поведения и решений, которые принимают сотрудники полиции.
2. Властный характер полномочий сотрудников полиции.
3. Нестандартный характер профессиональной деятельности.
4. Персональная деятельность.

Представляется возможным обозначить несколько видов характерных черт профессиональной деятельности сотрудников органа полиции. Первая

группа представлена спецификой общения и коммуникативным элементом. Вторая группа представлена виктимологическими аспектами службы и особенностями, которые обусловлены уровнем опасности деятельности сотрудников полиции.

Первая группа. Для деятельности сотрудника полиции характерными являются многопричинность и широта коммуникаций. По сравнению с другими профессиями, для полицейских является лишенный каких-либо ограничений круг общения. Соответственно, это предполагает, что мышление сотрудника полиции должно иметь нестандартный и гибкий характер.

Важной чертой деятельности сотрудника полиции являются поисковый и творческий характер такой деятельности. Очевидно, что творчество является характерным для всех видов профессиональной деятельности в отделе полиции. При этом, по большому счету, можно выделить следователей, которые занимаются поиском скрытой истины. В данном случае юридическая оценка фактов занимает важнейшее место, однако главная цель следователя – определение фактов, неизвестных ранее другим органам и сотрудникам охраны правопорядка.

В данном случае, именно творчество и талант играют важнейшую роль. Полицейским необходимо обладает специфической психологической подготовкой в области общения: универсальными навыками и умениями из социальной психологии.

Одной из важнейших черт в работе сотрудника полиции является круг его общения. Любому полицейскому приходится взаимодействовать с особым контингентом граждан – правонарушителями. Перманентное общение с такими категориями людей не может не сказываться на психике сотрудника полиции.

Следующей специфической чертой деятельности сотрудника полиции выступает наличие фактора конфликтности. Конфликтность получает свое выражение в самых различных формах: сотрудник полиции,

взаимодействуя с преступной средой, ожидаемо сталкивается со сопротивлением с ее стороны. Соответственно, ему необходимо преодолевать такое сопротивление. В подобных ситуациях сотруднику полиции необходимо сохранять самоконтроль, иметь высокий уровень психологической устойчивости. Адекватное разрешение подобных ситуаций, как правило, связано с развитием рефлексии полицейского.

Степень развития рефлексии детерминирует способы и методы поведения полицейского в критических ситуациях. Очевидно, что у него высок соблазн вести себя деструктивно, иррационально, а самое главное – стереотипно, когда даже при всей неэффективности тех или иных способов взаимодействия, он продолжает их использовать.

Иным способом поведения является не простой перебор вариантов действий, а рефлексивная оценка, анализ и переосмысление, которые направлены на определение содержания конфликтной и экстремальной ситуации, а также на вычленение творческого элемента. Подобная модель приводит сотрудника полиции к конструктивному и рациональному разрешению проблемы.

Важным аспектом является правовая аргументация, являющаяся формой правовой коммуникации, итогом деятельности юридического мышления, которое выступает как обоснование той или иной точки зрения на происходящую ситуацию в целях убеждения ее истинности.

Необходимо также указать на другую специфическую характеристику деятельности сотрудника полиции – общественный характер. Полицейский находится под перманентным контролем не только со стороны своих коллег, но и со стороны общественности. Трудность разрешения задач в присутствии публики обусловлена еще и тем, что полицейский должен соблюдать не только социальную этику, но и соответствующие правовые и уставные требования, которые, как правило, непонятны окружающим.

Вторая группа характерных особенностей работы сотрудников полиции представлена факторами риска и опасности. Сотрудники органа охраны

правопорядка находится в постоянном состоянии стресса. Это связано с тем, что в любое время он может получить травму, даже после окончания своего трудового дня.

Виктимная предрасположенность полицейского предполагает повышенный уровень вероятности нападения со стороны преступников и правонарушителей на него. Вероятность такого нападения обратно пропорциональна степени их подготовленности и, как правило, обусловлена напрямую адекватной и рациональной организацией службы, учетом психологических особенностей конкретных сотрудников при подборе личного состава на те или иные посты и должности.

Понимание полицейским всего уровня опасности своей работы также может выступать в качестве психотравмирующего фактора, который обуславливает высокую степень напряженности. Реализация сотрудником полиции своих функций, предполагает наличие [29, с. 12]:

1. Способности к разрешению задач в ситуациях, которые сопровождаются высоким уровнем опасности.
2. Готовности к использованию огнестрельного оружия.
3. Способности к постоянному взаимодействию с преступной средой.
4. Высокой психофизиологической выносливости, которая связана с отсутствием стабильного графика работы.
5. Способности к противодействию длительному напряжению сенсорных систем в условиях монотонии.
6. Способности к ролевой трансформации, умения выдавать себя за других людей.
7. Речевой находчивости, умения объяснять и изложить критическую ситуацию другим.

Исследуя психологию сотрудника полиции, представляется возможным выделить следующие качества профессионального мышления, которые позволяют успешно реализовывать стоящие перед ними задачи:

1. Глубину, т.е. способность к проникновению и анализу сущности

фактов.

2. Широту, т.е. умение охватывать широкий перечень фактов и вопросов.

3. Мобильность, способности к продуктивному мышлению, мобилизации и использованию знаний в экстремальных ситуациях.

4. Быстроту, т.е. умение решать задачи в течение минимального количества времени.

5. Самостоятельность, способность к постановке задач и целей, умения находить пути их решения.

6. Целеустремленность, волевою направленность мышления на разрешение определенных задач, способности к длительному удержанию ее в сознании.

7. Критичность, т.е. умение взвешивать факты и сообщения, находя различные искажения и ошибки.

8. Гибкость – умение подходить к тому или иному явлению с различных аспектов, определять зависимости.

С целью обеспечения формирования перечисленных качеств в процессе подготовки полицейских необходимо использовать в практике обучения специальных задач.

В практике органов охраны правопорядка необходимо использовать рефлексию с функцией контроля, которая обеспечивает соотношение эталон личностных и деятельностных характеристик. Конструктивная функция обеспечивает их перестройку. При анализе деятельности полицейских в контексте функций рефлексии, можно обратить внимание, что контрольная функция предполагает умение изучения профессиональной деятельности, функциональных обязанностей, умения контролировать самопознание. В то время как конструктивная – умение корректировать оценки и отношения.

Таким образом, рефлексия в деятельности полицейских бывает как контрольной, так и конструктивной. Рефлексия представляет собой фундамент в работе полицейских, поскольку она непосредственно связана с

его творчеством, межличностным взаимодействием и иными аспектами трудовой деятельности. Помимо этого, для мышления сотрудника полиции характерным является рефлексивность, или иными словами – его интеллектуальная деятельность непосредственно связана с исследованием собственных действий и рассуждений.

Любая трудовая деятельность имеет определенные требования, которые предъявляются к личности человека. Кроме того, она накладывает на него соответствующий отпечаток. Для установления, какие качества должны быть у сотрудников полиции, представляется важным осуществить анализ этой деятельности с позиции психологических положений.

Профессия полицейского входит в группу профессий «человек-человек», поскольку он находится в постоянном взаимодействии с различными слоями общества. Наравне с тем, что коммуникативный элемент в деятельности сотрудников полиции выступает как доминирующий, то и существуют соответствующие специфические особенности работы.

По мнению Васильева В.Л., для работы полицейского характерным являются многогранность и сложность.

При этом, в определенной мере представляется возможным в ней вычленить определенные стороны [23, с. 52]:

1. Поисковую, предполагающую сбор исходной информации для достижения профессиональных целей.
2. Коммуникативную, которая предполагает общение с людьми для достижения профессиональных задач.
3. Организационную, которая подразумевает организацию деятельности совместно с иными должностными лицами.
4. Социальную, предполагающую реализацию профилактических мероприятий.

По характеру реализуемых в ходе работы задач полицейскому приходится действовать как в индивидуальном, так и в групповом порядке.

Васильев В.Л., Романов В.В. и др. анализируя деятельность



сотрудников полиции, выделили определенные психологические особенности их работы, которые характерны каждому из ее элементов и представляющие собой неповторимый комплекс, отличающий ее от иных профессий [19, с. 44].

К таковым представляется возможным отнести следующие:

1. Юридическая урегулированность деятельности сотрудников полиции.
2. Наличие властных полномочий.
3. Наличие обязательств по сохранению служебной тайны.
4. Специфические особенности социально-психологического климата.
5. Творческий характер деятельности.
6. Специфика внешних условий.
7. Наличие колоссальных физических и психологических перегрузок.
8. Противодействие со стороны криминализованной среды.
9. Недостаток времени и т.д.

Все перечисленные элементы являются характерными для работы сотрудников полиции в целом. Параллельно с этим, наравне с нормативно-правовой урегулированностью, необходимо указать наличие тактического простора в работе отдельных сотрудников полиции, к примеру, дознавателей. Существенный тактический простор предоставляется данной фигуре в соответствии с законодательством. На основе особенностей его службы, когда правовые нормы обладают размытым характером и лишены четкости, то дознавателю приходится осуществлять поиск оснований для выбора. Параллельно с этим, для того, чтобы не допустить так называемого «произвола», он всегда должен обладать неизменным содержанием более общих деятельностных норм. В таких случаях важнейшими являются не только индивидуальные качества сотрудника, но и его личностные свойства. Так, если личность дознавателя не имеет высокого уровня социализации, в ней присутствуют дефекты, то рабочие функции будут осуществляться в соответствии с деформационными процессами, что становится причиной

возникновения серьезных дефектов.

Таким образом, ввиду больших эмоциональных моральных и физических нагрузок сотрудники полиции наиболее подвержены синдрому эмоционального выгорания. Для которого характерна особая специфика

### **1.3. Специфика профилактики эмоционального выгорания сотрудников полиции**

Как было установлено ранее, сотрудники органов полиции осуществляет свою деятельность ровно в той же среде, что и контингент, с которым он должен взаимодействовать. Граждане, которые, преступают черту закона, несомненно, оказывают фрустрирующее воздействие на полицейского. Основная опасность в данном случае заключается в том, что с течением времени сотрудник полиции может начать себя вести ровно таким же образом, что и те, с кем он борется.

Функционально работа полицейского предполагает соответствие его личности к конкретным требованиям. Кроме того, его работа осуществляется в экстремальных условиях, которые носят эмоционально напряженный характер.

Очевидно, что не все полицейские могут приспособиться к такому напряжению, и реализовывать свои функции в полной мере. В результате у него может развиваться синдром эмоционального выгорания.

Эмоциональное выгорание представляется одним из наиболее проблемных зон для сотрудников органов полиции, которые вынуждены функционировать в экстремальных условиях.

Как отмечает Буданов А.В., эмоциональное выгорание начинается с того, что полицейский с течением времени теряет истинное представление о нравственном смысле собственной профессии. В данной ситуации, важнейшим является то, что эмоциональное выгорание отрицательно

сказывается на его мотивации поведения в качестве регуляции поведения и деятельности [13, с. 52].

При этом, наиболее существенной опасностью эмоционального выгорания является то, что в итоге оно может стать причиной совершения полицейским уголовно-наказуемого преступления.

Опасность еще и в том, что даже малая степень профессиональной деформации серьезно влияет на эффективность профессиональной деятельности и на человеческие качества, постепенно размывая сложившиеся устойчивые личностные позиции. Основная проблема, по нашему мнению, здесь состоит в том, что профессиональная деформация личности сотрудника объективно и социально обусловлена. Сотрудник, вставший на защиту закона и прав человека, находясь в экстремальных условиях деятельности и общения, провоцируется всей социальной ситуацией на правонарушение и даже преступление. Однако далеко не каждый сотрудник однозначно «ломается» в неблагоприятных условиях его жизненной и профессиональной ситуации. С чего начинается профессиональная деформация и как она происходит - это вопрос о ее социально-психологических условиях, личностных факторах и механизмах.

Один из механизмов был назван выше: внешняя нестабильность и социальная аномия воспринимаются личностью и становятся ее внутренними характеристиками.

Другой механизм личностной динамики можно назвать «от простого к сложному, от ситуативного эмоционального - к устойчивому личностному». Анализируя интеграцию как закономерность психического развития, можно понять, что эмоциональное выгорание как устойчивое личностное новообразование складывается из отдельных психологически неблагоприятных психических состояний, приобретает в жизнедеятельности человека, причем, прежде всего, в его профессиональной деятельности как ведущей на данном этапе развития личности. Поэтому когда говорят о «синдроме сгорания», имеют в виду конкретные изменения

отношения специалиста к предмету профессиональной деятельности, ее содержанию и формам, к самому себе (изменения мотивации, самопринятия, смысл-лооброзования, осмысленности нравственной составляющей профессиональной роли и стремления к самореализации в ней).

Проблема изучения «выгорания» как феномена отрицательного влияния профессиональной деятельности на личность вызвала активный интерес и устойчивое внимание отечественных психологов в последние годы. Мы не будем в данной статье вдаваться в подробный анализ исследований деформации личности у представителей других профессий, эта задача решается в других научных обзорах.

Необходимо выделить характерную особенность профессиональной деформации сотрудников органов внутренних дел, которую мы могли бы назвать «иррадиацией»: по мере усиления «выгорание» и деформация личности отдельных сотрудников по эффекту заразительности негативно влияют на коллектив в целом. Подобная тенденция существует в массовом восприятии сотрудников полиции (в социальной перцепции, в том числе в СМИ, отдельные факты нарушения сотрудниками полиции профессиональных нравственно-правовых норм генерализуются на всю профессиональную группу). Здесь же мы констатируем факт реальной динамики этого явления в профессиональной группе. «Профессиональная деформация первоначально начинает проявляться в самой личности, затем через поведение отражается на профессиональной деятельности и ближайшем окружении. Во всяком случае, любому преступлению предшествует нравственная деформация личности, образование у нее на мировоззренческом уровне аморальных нравственных установок» [6, с. 107].

Другой особенностью профессиональной деформации личности сотрудника полиции, по нашему мнению, является ее псевдофункциональность: профессиональная деформация развивается как механизм психологической защиты личности от травмирующих обстоятельств ее деятельности и окружения.

Третьей особенностью профессиональной деформации личности мы бы назвали многозначность изменений в личности как сложном структурном системном образовании. Профессиональная деформация может усиливать как негативные, так и позитивные тенденции личности. В контексте данной особенности приведем результаты исследования психолога Осуховой Н.Г.. Она выделяет два случая развития эмоционального выгорания. Первый случай: если человек совсем отказывается от собственных интересов и установок и полностью растворяется в другом, направлен на его убеждения и ценности, проникается его заботами и событиями, изменяет себе. Второй случай: человек настолько консервативен и непроницаем по своему складу, что просто не подпускает других к себе, общается с ними формально на уровне шаблонов, стереотипов, масок ролей. Можно обозначить это субъективное явление следующим образом: если раньше этот человек не любил людей, то теперь он начинает их ненавидеть.

В целом все указанные изменения в личности свидетельствуют о ее внутренней нестабильности, сензитивности к любым внешним воздействиям. Поэтому к настоящему времени в отечественной психологии распространяется подход рассмотрения «выгорания» как дезадаптационного феномена. Психолог Орел В.Е. указывает на возможность развития синдрома психического выгорания как своеобразной интегративной реакции на дезадаптацию субъекта к профессиональной среде. Обобщив исследования по проблеме в зарубежной психологии, он справедливо, на наш взгляд, представил факторы выгорания двумя группами: индивидуальные (личностные) и организационные (ролевые и организационные). В отечественной психологии достаточно полное представление о факторах выгорания дает и классификация Бойко В.В., которая тоже включает две группы: внутренние и внешние факторы [12, с. 90].

Как уже отмечалось выше, конфликт во многих направлениях правоохранительной деятельности заложен в самом основании службы, поскольку она проходит в постоянном напряжении, зачастую в

экстремальных условиях, ведет к накоплению эмоционального дискомфорта и профессиональной усталости. Ситуации, например, в следственной деятельности усугубляются еще и тем обстоятельством, что общение следователя не «работает» в обе стороны. За положительным действием или позитивным посылом, как правило, не следует соответствующий отклик (улыбка, уважение, благодарность). Благодарный потерпевший, свидетель, подозреваемый или обвиняемый в общении со следователем, тем более прокурором – явление крайне редкое. Такие ситуации порождают симптомы «профессионального выгорания» («эмоционального выгорания»), приводят к апатии, нарастающему безразличию и даже отвращению к работе, ощущению профессиональной несостоятельности, неудовлетворенности работой, общей раздражительности. Отсутствие возможности «выброса» переживаний и психологической разрядки создают угрозу серьезного физического и психического переутомления, а при негативном стечении обстоятельств даже психологического срыва. Такие условия требуют своеобразной психологической закалки, умения разряжаться, восстанавливать работоспособность.

К задачам, решаемым в процессе профилактики «эмоционального выгорания» сотрудников полиции, можно отнести те же, что и к задачам профилактики профессиональной деформации, но акцент при этом следует перенести на решение индивидуальных и социально-психологических задач и, прежде всего, сконцентрироваться на создании условий:

- для развития профессиональной самостоятельности, независимости, мотивационной заинтересованности сотрудников результатами труда;
- для удовлетворения их устремленности к овладению профессиональным мастерством;
- для морального и материального стимулирования;
- для признания отдельных работников коллективом;
- для создания максимально возможной комфортной обстановки на рабочем месте.

Устойчивость к эмоциональному выгоранию во многом зависит от способности каждого сотрудника формировать и поддерживать позитивные, оптимистичные установки и ценности в отношении как самих себя, так и других людей. Психолог Самоукина Н.В., а также другие авторы рекомендуют правила формирования такой устойчивости [3, с. 101]:

1) верить в свои способности, уникальность, стараться быть довольным собой;

2) по мере возможности делать то, что нравится, и избегать занятий, которые не вызывают энтузиазма. Только занимаясь «своим делом» и достигая шаг за шагом определенного мастерства, можно обрести профессиональную самодостаточность;

3) перестать жить за других и сконцентрироваться на собственной жизни;

4) гармонично распределять время между работой (службой) и личными интересами (потребностями);

5) трезво подходить к подведению итогов прошедшего дня, месяца, года;

6) научиться говорить «нет» невзирая на страх или чувство вины перед теми, кому оно адресовано.

Однако лучшее правило воспитания в себе устойчивости к эмоциональному выгоранию сформулировано американским психологом К. Маслач: «Вы можете негативно относиться к своему состоянию. Считать, что ваше профессиональное выгорание – ваш враг. Мне так не представляется. Напротив, я думаю, что оно – ваш друг, громко говорящий вам: «Твои ресурсы исчерпаны, пришло время найти новые источники сил». Ваш друг говорит правду. Нужно ли с ним бороться? Может, лучше выслушать, понять и последовать его совету? Позвольте привести простую метафору. Вы долго ехали на автомобиле по непростой дороге, проехали 140 км и увидели, что на приборной панели загорелся индикатор, показывающий, что бензин на

исходе. Будете ли вы бороться с этим сигналом? Вряд ли. Скорее начнете искать ближайшую заправочную станцию. Именно это я вам и рекомендую».

Все вышеперечисленные рекомендации эффективны для профилактики эмоционального выгорания или борьбы с его первыми признаками. Если же обнаружены признаки второй или даже третьей стадии, то лучшей «заправочной станцией» станут отпуск или общение с психотерапевтом.

Итак, несмотря на то что универсального средства от синдрома «профессионального выгорания» не существует, эта проблема решается как на индивидуальном, так и на социальном уровне. Так или иначе, профессионалу следует время от времени останавливаться для осмысления своего отношения к профессиональной деятельности. Взглянув на свою деятельность со стороны, есть шанс увидеть множество новых позитивных возможностей, и в этом новом взгляде есть место не только моральной, но и психологической составляющей.



## Выводы по главе 1

Таким образом, можно сделать следующие выводы:

Эмоциональное выгорание это - реакция индивида на длительное переутомление, которое проявляется в утрате интереса к жизни.

Показатели эмоционального выгорания:

недостаток эмоций;

пессимизм;

безразличие и усталость;

раздражительность;

агрессивность;

тревога;

депрессия;

чувство одиночества.

Профилактика – это совокупность мероприятий, предупреждающих заболевания или предохраняющих от эмоционального выгорания

Виды профилактики: первичная, вторичная, третичная.

Первичная профилактика включает рациональный режим труда и отдыха, регулярное сбалансированное питание, физическую активность.

Вторичная профилактика включает устранение факторов риска, которые при определённых условиях вызовут рецидив эмоционального выгорания.

Третичная профилактика рассматривается как комплекс мероприятий по реабилитации людей, уже имеющих синдром эмоционального выгорания.

## **ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ**

### **2.1. Описание методик и эмпирической выборки**

Исследование эмоционального выгорания сотрудников полиции осуществлялось в несколько этапов.

Первым этапом стало проведение констатирующего исследования, обработка полученных результатов и их анализ.

Вторым этапом стала разработка и апробация программа коррекции эмоционального выгорания у сотрудников полиции.

На третьем этапе была осуществлена повторная диагностика эмоционального выгорания, анализ результатов при помощи методов математической статистики.

В рамках эмпирического исследования использовались следующие методика исследования эмоционального выгорания Бойко В.В. Целью является определение фазы эмоционального выгорания у респондента, а также уровень выраженности симптомов, которые характерны для каждой из них. Испытуемому предложено ответить на 35 вопросов. Признаки, которые включены в соответствующий симптом эмоционального выгорания, обладают разным значением при установлении степени его тяжести. Наибольшую оценку получают признаки, являющиеся наиболее показательными для симптомов.

В исследовании участвовали 27 сотрудников отдела полиции. Возраст испытуемых – от 22 до 40 лет.

### **2.2 Результаты исследования эмоционального выгорания сотрудников полиции**

Для определения фазы эмоционального выгорания сотрудников отдела полиции была использована методика Бойко В.В. Результаты представлены в

таблице 1 приложения Б и на рисунке 1.

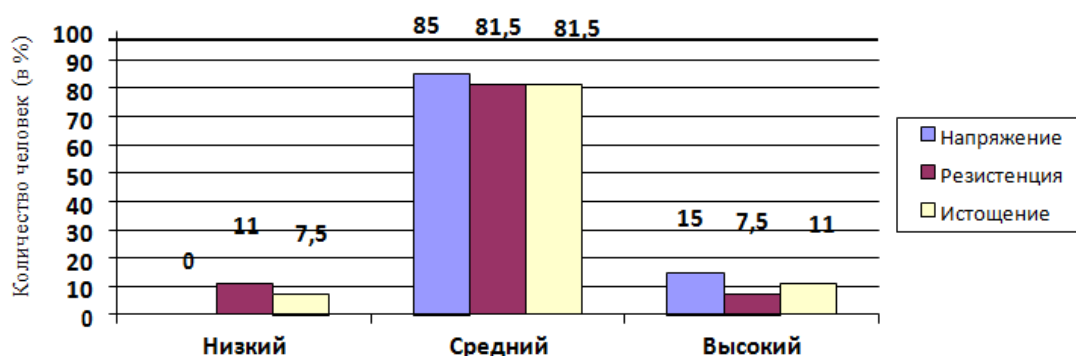


Рисунок 1. Результаты исследования эмоционального выгорания сотрудников полиции по методике Бойко В.В.

Таким образом, основываясь на полученных данных, можно наблюдать, что низкий уровень эмоционального выгорания в фазе «Напряжение» не наблюдается. 85% испытуемых (23 сотрудника отдела полиции) имеют средний уровень в данной фазе. Это означает, что они испытывают неудовлетворенность собой, чувство загнанности в клетку, тревогу.

В то же время высокий уровень в данной фазе выявлен в 15% (4 сотрудников). Это означает, что они испытывают чувство беспомощности, разочарован в себе или работе. Такие сотрудники нередко обдумывают негативные аспекты своей работы, а это, в свою очередь, обуславливает усиление психической энергии.

По фазе «Резистенция» можно отметить следующее. Лишь у 11% (3 сотрудников) наблюдается низкий уровень. При этом у 81,5% (22 сотрудников), т.е. большинства можно видеть средний уровень. Для данного уровня характерным является неадекватное эмоциональное реагирование, редукция профессиональных обязанностей. Высокий уровень отмечается у 7,5% (2 сотрудников), что означает отсутствие эмоционального отношения к своим обязанностям. Такие сотрудники стремятся к психологическому комфорту, в результате чего ищут любые пути снижения давления от

внешних обстоятельств.

Анализируя данные по фазе «Истощения», можно сделать следующие выводы. Лишь у 7,5% (2 сотрудников) можно видеть низкий уровень. При этом, средний уровень выявлен в 81,5% (22 сотрудников). Характерным для данного уровня является эмоциональная и личностная отрешенность. У 11% (3 сотрудников) можно наблюдать высокий уровень истощения, что выражается в раздражительности, грубости и резкости.

На рисунке 2 и таблице 1 приложения Б отражены обобщенные результаты, которые были получены по методике Бойко В.В.

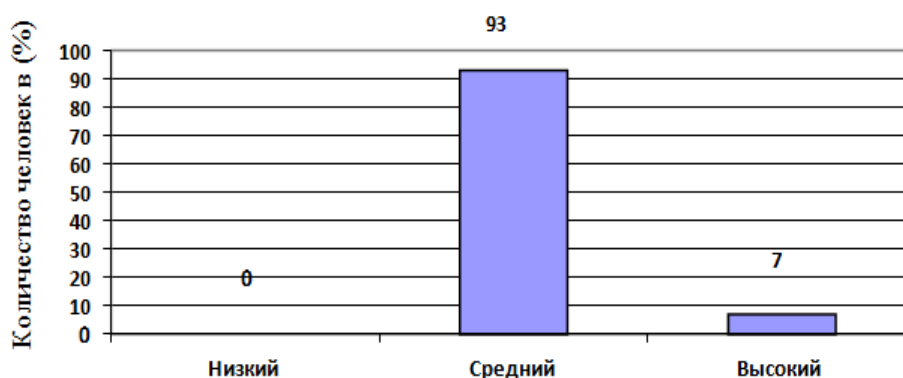


Рисунок 2. Результаты исследования эмоционального выгорания сотрудников отдела полиции по методике Бойко В.В.

Таким образом, низкий уровень выгорания не обнаружен. При этом, в большинства (25 сотрудников) был диагностирован средний уровень эмоционального выгорания, особенно выражено «напряжение», для которого характерно неудовлетворенность собой, депрессия, тревога и т.д.

Высокий уровень выгорания был выявлен лишь у 7% (2 сотрудников). Для данного уровня характерным является напряжение, истощение и резистенция. Таким образом, в указанной группе можно наблюдать переживание психотравмирующих обстоятельств, тревогу, депрессию, эмоциональный дефицит, редукцию своих обязанностей и т.д.

Таким образом, обобщая результаты данного этапа, можно отметить следующее. На основании полученных результатов было установлено, что ни один из испытуемых не имеет уровень эмоционального выгорания ниже среднего, что предполагает необходимость проведения специальной коррекции.

### **2.3. Программа профилактики синдрома эмоционального выгорания сотрудников полиции**

На основе полученных результатов была разработана программа мероприятий, по профилактике эмоционального выгорания сотрудников полиции.

Данная программа включает в себя 5 встреч. Время проведения каждого занятия составляет 1 час. Форма проведения – групповая.

Каждая встреча обладала конкретной структурой, которая представлена различными упражнениями и приемами, обеспечивающими профилактику эмоционального выгорания.

В процессе проведения упражнений, каждый сотрудник полиции изучал себя, анализировал внутренние процессы, которые происходят в ходе взаимодействия друг с другом. Групповая работа имеет своей целью раскрытие каждого участника для получения обратной связи.

В начале каждой встречи используется разминка, которая в данном случае представляет собой средство влияния на эмоциональное состояние каждого участника.

Заканчивается каждая встреча рефлексией, которая подразумевает его оценку в нескольких ракурсах: эмоционально-смысловом (что наиболее полезно) и эмоционально-оценочном (оценка собственного состояния).

Структура программы представлена вводной, основной и заключительной частями.

Первая часть – вводная предполагает приветствие группы, более тесное

знакомство друг с другом. Прежде всего, важно, чтобы ведущий смог прочувствовать атмосферу, царящую в коллективе. Для этого необходимо использование определенных вопросов, таких, как: «Как вы себя чувствуете?», «Чем вам понравилось прошлое занятие?» и т.п. На первом занятии данная часть будет занимать куда большее количество времени по сравнению с остальными. Это связано с тем, что необходимо разъяснить правила, определить мотивацию каждого из участника. Важно отметить, что первое занятие обладает решающим значением, поскольку именно в процессе данного занятия формируются групповые нормы, мотивация и интеграция каждого участника.

Для решения поставленных задач необходимо использовать: беседу, дискуссии, деловые и ролевые игры, психогимнастику и т.д.

Успешность реализации программы зависит от соблюдения определенных принципов, среди которых:

1. Принцип активности каждого участника.
2. Принцип объективности.
3. Принцип партнерского взаимодействия и др.

Материалы, которые будут использоваться для проведения встреч: карандаши, бумаги, журналы, блокнот, тетрадь, стулья, различные музыкальные фрагменты, предназначенные для релаксации, ножницы и т.д.

Рассмотрим структуру встреч.

Встреча 1 (вводное)

Тема 1: Знакомство

Цель занятия:

1. Знакомство участников группы с предстоящей работой.
2. Актуализация опыта участия в психологических тренингах (или знакомство с особенностями участия в тренинговой группе).
3. Обсуждение тематики курса и ее значимости для участников, выявление ожидания участников от предстоящей работы.

Ход занятия:

Приветствие. Группа участников произвольно делится тренером на две примерно равные подгруппы – команды. Ведущий встает во главе одной из них и объясняет упражнение. Его команда, выстроенная в затылок друг к другу, подходит к другой подгруппе и здоровается с каждым из ее членов за руку. Ведущий начинает это приветствие – рукопожатие; две цепочки движутся навстречу друг другу.

Упражнение «Имя-качество» Цель упражнения: Знакомство участников группы друг с другом и предстоящей работой.

Участники сидят в кругу (желательно, чтобы и все последующие тренинги проводились в кругу) и, передавая друг другу мяч или игрушку, называют свое имя и какое-либо одно свое качество, начинающееся с любой буквы, которая есть в его имени, фамилии или отчестве. Можно выполнять это упражнение в технике «Снежный ком», каждый следующий участник повторяет все, что было сказано до него, и прибавляет свое имя и качество. Подводя итоги, ведущий обращает внимание участников на разнообразие качеств друг друга, подчеркивает, что, несмотря на то, что все они очень разные, им предстоит совместная работа.

Заполнение визиток

Каждый участник получает визитную карточку, на которой пишет свое имя (имя-отчество, уменьшительное имя, детской прозвище любой вариант обращения к себе, которым его будут называть во время тренинга). Далее визитки прикалывают к одежде так, чтобы их было легко прочитать.

Ведущий знакомит участников с примерной тематикой предстоящих занятий, напоминает, чем тренинговые занятия отличаются от семинаров и лекций, сообщают о правилах участия в тренингах:

конфиденциальность все, что происходит на тренинге, не выносится за его пределы;

Я-высказывание говорим только о собственных чувствах;

отсутствие оценочных суждений: не даем оценку личности других участников;

право на ошибку на тренинге нет «правильного» и «неправильного»;  
один говорит, другие молчат не перебиваем друг друга,  
добровольность можно не участвовать в отдельных упражнениях;

ответственность – нельзя пропускать занятия.

Далее ведущий отвечает на вопросы участников по тематике программы и правилам работы в тренинге.

Упражнение «Продолжи фразу»

Цель упражнения: развитие групповой сплоченности.

Ведущий предлагает участникам продолжить фразу: «Я, как и все мы...» Рефлексия упражнения. Что нас всех объединяет?

Упражнение «Комплименты»

Цель упражнения: позитивная обратная связь.

Ведущий напоминает, как приятно бывает получать комплименты, называет имя любого участника, который должен сказать какой-либо комплимент ведущему.

Далее этот участник выбирает другого участника, и тот также говорит комплимент выбравшему его участнику. Желательно, чтобы каждый услышал что-то приятное о себе.

Рефлексия занятия. Как прошло Встреча, что было самым трудным (неприятным), что больше всего понравилось (запомнилось), ваши пожелания участникам группы, себе самому, ведущему.

Встреча 2 (Основная часть)

Тема 2. Психодиагностика уровня развития личности

Цели занятия:

1. Ознакомиться с техникой самопознания и усвоить некоторые методики диагностики личностных и профессионально-значимых качеств.
2. Прояснить «Я-концепцию» и выявить уровень ее сформированности.
3. Развить умение выявлять и анализировать свои психологические характеристики и окружающих людей.

Ход занятия:



Упражнение 1. «Я-концепция» Цель упражнения: Прояснить «Я-концепцию» и выявить уровень ее сформированности.

Тест.

Вероятно, у каждого человека есть своя собственная героиня, касающаяся того, что именно делает его уникальным, единственным в своем роде индивидом, отличающимся от всех остальных людей. При этом невольно возникает вопрос: разделяют ли окружающие мое мнение о самом себе, видят ли меня другие таким, каким я считаю себя? Если они определяют меня иначе, то что же лежит в основе их восприятия и оценки?

Попробуем выяснить этот вопрос в ходе выполнения следующих заданий. Возьмите несколько листов чистой бумаги и напишите на одном из них в правом верхнем углу 10 из своих имен, к которому Вы в наибольшей степени привыкли (это могут быть имя и отчество, просто имя, фамилия, уменьшительное имя, кличка и т. п.). После этого:

А. Дайте 10 ответов на вопрос: Кто я такой? Сделайте это быстро, записывая свои ответы точно в той форме, как они сразу приходят в голову

Б. Ответьте на тот же вопрос так, как, по Вашему мнению, отозвались бы о Вас Ваши отец или мать (выберите одного)

В. Ответьте на тот же вопрос так, как, по Вашему мнению, отозвались бы о Вас Ваш лучший друг (подруга)

Г. Теперь сравните эти три набора ответов и в письменной форме укажите следующее:

1. В чем состоит сходство?
2. Каковы различия?
3. Если есть различия, то как Вы их объясните применительно к самому себе? В какой степени Вы ведете себя по-разному с разными людьми и какие роли принимаете на себя при общении с близкими людьми?
4. Каким образом эти различия объяснимы, исходя из индивидуальных особенностей этих других лиц, т. е. как их ожидания формируют те суждения о Вас, которые Вы им приписываете?

5. Укажите, какие из 10 ответов Вашей самохарактеристики (пункт I) касались:

- а) физических качеств (облик, сила, здоровье и т.п.)
- б) психологических особенностей (интеллект, эмоциональная сфера и т. п.)
- в) социальных ролей (профессиональная деятельность, семейное положение и т. п.)

Д. Затем установите очередность, которую Вы считаете целесообразной при перечислении этих трех групп качеств

Остаетесь ли Вы теперь на своих первоначальных позициях в составлении своей самохарактеристики? Если нет, то запишите новый порядок следования упомянутых Вами в самом начале качеств. Прибавились ли или заменились какие-либо из них И чем Вы это объясняете?

Если Вы-выполнили упражнение, то написанный Вами итог можно определить как словесное определение Вашей Я-концепции, т. е. относительно согласованного и зафиксированного представления о самом себе. Тут же отметим зависимость Я-концепции от воспринимающих Вас других людей, предположительного Вами варианта своего имени, который, кстати, тоже во многом зависит от окружающих.

Теперь попробуем разобраться в том, как на суждения о других людях влияет наше отношение к ним, т. е. выяснить особенности Я как субъекта восприятия других.

#### Упражнение 2.

Цель упражнения: выявить особенности «Я» как субъекта восприятия других.

Взаимодействуя с окружающими, мы обычно обнаруживаем, что они нравятся нам либо не нравятся. Как правило, эту оценку мы связываем с внутренними качествами воспринимаемых нами людей, а не с особенностями собственного восприятия. Данное упражнение ставит целью продемонстрировать существование переменных, заключенных в нас самих и

не относящихся к оцениваемым другим лицам. Это наглядно проявляется в нашем отношении, часто противоречивом, к людям, которых мы хорошо знаем.

А. Вспомните двух людей, которые Вам очень нравятся (Для обозначения используйте их инициалы). Укажите пять качеств, которые Вам в них нравятся. Инициалы первого Инициалы второго

Б. Вспомните двух людей, которые Вам совсем не нравятся. Обозначив их, по той же схеме запишите их качества, которые Вам не нравятся. Инициалы первого Инициалы второго

В. Указав все эти качества, Вы сможете увидеть, в чем схожи двое людей, которые Вам нравятся и не нравятся. Например, включают ли два первых списка одни и те же прилагательные (предположим «добрый», «щедрый»)? Производя такое же сравнение второй пары списков, Вы увидите сходство не нравящихся Вам людей в отмеченных Вами качествах (например, «жестокий», «косный»). Теперь сравните все четыре перечня и определите, какие личностные параметры людей заставляют Вас любить их или, напротив, ненавидеть. Отметьте, какие качества людей важны для Вас, что Вы ищете в окружающих и что Вас в них возмущает и отталкивает.

Запишите свои выводы

Теперь нетрудно увидеть связь самохарактеристики с характеристиками, которые Вы даете другим людям, и сделать вывод, что каждый индивид может понять другого лишь в рамках собственной Я-концепции;

Упражнение 3.

Цель упражнения: выяснить свои чувства и индивидуальные тенденции между названными ориентациями Вашего Я.

Попробуйте ответить на вопрос, что Вы делаете из того, что Вам не хотелось бы делать и, напротив, что Вы не делаете из того, что Вам хотелось бы делать?

Действительно, людям часто приходится делать совсем не то, что бы

им хотелось. При этом наше Я имеет две временные ориентации: на настоящее и будущее (прошлое составляет определенный критерий для этих двух ориентации, обеспечиваемый памятью с ее избирательным забыванием). Социальные задачи и требования ориентируют человека на будущее (достижение социального статуса, воспитание своих детей и т. п.); физиологические и психологические потребности на настоящее, на удовлетворение сиюминутных желаний или во всяком случае ближайших устремлений.

А. Укажите три вещи (это могут быть обязанности, занятия, развлечения, дела и т. п.), которые Вам хотелось бы делать чаще.

Б. Укажите три вещи, которые Вам хотелось бы перестать делать в той мере, в какой Вы их делаете, или же вовсе не делать.

В. Теперь объясните, почему Вы не делаете достаточно А не делаете слишком много Б

### Встреча 3

Тема 3. Психологический анализ жизненного пути и методика разработки личных планов

Цели занятия:

1. Прояснение своих потребностей и жизненных целей.
2. Разработка личного жизненного плана.
3. Развитие уверенности в достигаемости поставленных целей.
4. Освоить методики разработки личных планов.

II. Выполнить практические упражнения на занятии.

Упражнение 1.

Цель упражнения: разработка личного жизненного плана.

1. Оцените свою жизненную ситуацию (обстановку), ответив на перечисленные ниже вопросы, относящиеся к различным сферам жизнедеятельности. Ответы можно держать в памяти, но лучше зафиксировать в своем дневнике или на бумаге.

Имею ли я четкую картину о своей работе и ее целях?

Что нужно делать и каких результатов (показателей) я хочу достигнуть? Помогает ли моя работа в достижении других жизненных целей?

Каковы мои цели (ближние и дальние) продвижения по службе? Какую работу я хочу выполнять через 10 лет?

Есть ли у меня энтузиазм и стремление к работе (мотивация)? Что является для меня мотиватором сейчас? А через 5 лет?

Каковы сильные и слабые стороны моей мотивации? Отвечает ли работа моим личным потребностям?

Работа

Удовлетворен ли я своим экономическим положением? Есть ли у меня долги?

Каковы мои потребности в финансировании?

Экономическое положение

Какие меры я могу в случае необходимости принять для улучшения экономического положения (кредит, чтение лекций, консультирование и др.)?

Физическое и психическое состояние

Какова моя общая форма?

Прохожу ли я регулярно диспансеризацию? Часто ли я беру больничные? С чем это связано?

Занимаюсь ли я регулярно оздоровительным спортом? Достаточно ли я сплю?

Питаюсь ли я правильно? В норме ли мой вес?

В каких количествах употребляю алкоголь?

Какие меры я могу принять для улучшения своего физического состояния? Какое настроение у меня преобладает?

Что меня больше тревожит (раздражает)?

Могу ли я управлять своим психическим состоянием?

Взаимоотношения с окружающими

Есть ли у меня друзья?

Широк ли их круг?

Как я забочусь о дружеских отношениях?

Как часто я поддерживаю контакт с друзьями?

Искренне ли я интересуюсь мнением и точкой зрения других? Как я учитываю точку зрения других?

Интересует ли других мое мнение? Навязываю ли я другим свои мысли и мнение? Умею ли я слушать?

Умею ли я ценить людей, с которыми общаюсь? Как это проявляется?

Как я себя веду в конфликтной ситуации?

Общекультурное и профессиональное саморазвитие

Развиваю ли я себя постоянно тем или иным способом?

Читаю ли я регулярно газеты, еженедельные издания, специальную (профессиональную) и художественную литературу? Слежу ли я за новостями дня: по газетам, радио» телевидению?

Регулярно ли я бываю на курсах переподготовки?

Занимаюсь ли я в системе служебной подготовки на каких-либо курсах, участвую ли я в научно-практических конференциях? Участвую ли я в общественной работе?

Есть ли у меня личный план развития?

Семейная жизнь

Понимаю ли я значение семьи?

Устраивает ли меня моя семейная ситуация на сегодняшний день? Изменится ли она в ближайшие годы и как?

Уделяю ли я достаточно времени своей семье? Есть ли в моей семье общие увлечения?

Знаю ли я членов своей семьи – их потребности и мнения?

Могу ли я создать и поддерживать в своей семье открытую и душевную атмосферу? Создаю ли я в своей семье надежные условия?

Как я могу развивать свою семейную жизнь?

2. Ответы на поставленные вопросы помогут Вам глубже осознать

свою жизненную ситуацию и составить личный план служебной карьеры и развития

#### Планирование

1. Сформулируйте 3–5 главных целей вашей жизни. Напротив каждой кратко напишите, почему они важны для Вас и к какому сроку они должны осуществиться.

2. Укажите факторы, способствующие и препятствующие достижению Ваших жизненных целей.

3. Каковы наиболее критические пункты в достижении Ваших жизненных целей? Как их преодолеть?

4. Что Вам нужно задействовать для достижения своих жизненных целей (время, деньги, здоровье, пожертвовать другими интересами и т. д.)?

5. Готовы ли Вы задействовать эти факторы или нужно изменить свои цели?

Запишите частные цели и планы деятельности, способствующие достижению ваших целей.

Желательно, чтобы один из слушателей поделился выполнением этого упражнения. Жизненный план конкретного человека не обсуждается, но могут ставиться вопросы: «У кого есть аналогичные цели»? и др.

#### Формирование деловой целеустремленности

Достигнуть успеха в жизни можно только тогда, когда у Вас есть четкая цель.

Решите, чего Вы хотите

Слагаемые успеха:

иметь ясную, точную картину того, что Вы хотите (четкость цели);

иметь приоритет цели и уметь сосредоточиться на более важных;

определить реальность достижения конкретных целей;

сочетать наличие цели с чувством убежденности в том, чтобы Вы действительно хотели ее достичь и хоти те сделать все, что нужно для ее достижения.

Упражнение 2. «Идеальная модель» Цель упражнения: Развитие уверенности в достигаемости поставленных целей

1. Представьте социальную роль (например, психолога) или функцию, которую Вы можете развить.

2. Подумайте о значении этой социальной роли, ее важности для организации и конкретных целей.

3. Воссоздайте образ основных действий психолога, его функции, психологические требования к личности, ее способностям.

Примечание: при использовании технологии идеальной модели необходимо избегать следующих ошибок: не ставить данную методику на службу фрустрации, не подменять ее простым фантазированием и грезами, не воспринимать эффект холостого хода (когда появляется негативная реакция на упражнение) как нечто чуждое и нездоровое.

Характеристика руководителя с четкими личными целями ( М. Вудкок, Д. Френсис)

1. Периодически пересматривает и уточняет стоящие перед ним задачи.  
2. Проясняет свои жизненные цели.  
3. Поддерживает удовлетворительное равновесие между частной жизнью и работой.

4. Последовательность.

5. Изучает возможности развития своей карьеры.

6. Устанавливает временные границы.

7. Идет на разумный, (рассчитанный) риск.

8. Регулярно оценивает свое продвижение.

9. Планирует развитие своей карьеры.

10.Имеет общие с окружающими цели.

11.Хорошо использует время.

12.Хорошо распределяет силы.

13.Эффективно делегирует полномочия.

14.Объективен в оценке подчиненных.



Вопросник для выяснения возможных причин не достижения поставленных целей (М. Вудкок, Д. Фрэнсис)

1. Действительно ли Ваши цели важны для Вас? Цели, в которых не заинтересованы, обычно не достигаются.

2. Реальны ли Ваши цели? Бывает, что люди устанавливают цели, которых почти невозможно добиться, а потом удивляются своей неудаче.

3. Вложили ли Вы в достижение целей достаточно сил и внимания? Вполне достижимые цели могут быть не реализованы из-за того, что на преодоление препятствий не было приложено достаточно усилий.

4. Сохраняют ли Ваши цели актуальность? Возникновение новых обстоятельств может сделать некоторые ваши цели устаревшими.

5. Достаточно ли Вы привлекали к делу окружающих? Без помощи и поддержки многие проекты обречены. Установление на ранних этапах работы взаимосвязей с окружающими помогает продвижению вперед.

6. Не слишком ли рано Вы сдались? Во многих случаях люди признают себя побежденными «слишком» рано, когда настойчивость могла бы привести к успеху.

Задание на дом. Планы

Вам предстоит наметить пятилетний план Вашей жизни. Каковы Ваши три самые главные цели в предстоящем году? От кого зависит их достижение?

Напишите те, которые зависят от Вас.

Что Вы теперь делаете, чтобы достичь каждой из этих целей? . :

Каких 5 целей Вы бы хотели добиться за ближайшие 5 лет? Какова, по Вашему, станет после этого Ваша жизнь?

Встреча 4

Тема 4. Прояснение ценностно-мотивационной сферы и ее развитие

Цели занятия:

1. Овладеть методикой проявления и изменения жизненных ценностей.

2. Прояснить свои жизненные и профессиональные ценности; при

необходимости внести в них коррективы.

Ход занятия: Упражнение 1.

Цель упражнения: Прояснение своих жизненных ценностей

Будьте правдивы с самим собой. Ценности довольно трудно выявить, так как о них не принято говорить, они бывают достаточно смутны и не всегда совпадают с официально пропагандируемыми в обществе. Поэтому, не взяв на себя такие обязательства, Вы не добьетесь перемен во взглядах.

1. Запишите на отдельных листах бумаги десять своих жизненных ценностей (т. е. ответьте на вопрос: «Что для Вас наиболее важно в жизни?»). Будьте готовы к их обсуждению в «кругу (в группе)». Помните, что прояснить свои ценности можно только в результате откровенного обсуждения. Не расстраивайтесь, если Вам самому Ваши взгляды могут казаться непоследовательными:

2. При обсуждении жизненных ценностей обратите внимание на следующие проблемы:

Какие жизненные ценности являются доминирующими для большинства?

Какие сферы жизнедеятельности преобладают при описании ценностей (работа, семья, здоровье и т. д.)?

Изменились ли жизненные ценности за последние годы: в чем изменения выражаются?

Нет ли противоречий в жизненных ценностях? "Есть ли альтернативные?"

О каких жизненных позициях человека можно сказать на основе жизненных ценностей?

Всегда ли Вы поступаете (действуете) в соответствии с заявленными ценностями?

4. После группового обсуждения жизненных ценностей внесите в свой список коррективы, если видите в

этом необходимость, и перепишите в рабочую тетрадь. Листочки

(без подписи) сдайте преподавателю для обобщения. .

5. Способствовало ли данное упражнение прояснению и коррекции Ваших жизненных ценностей. (Реализация принципа «Здесь и теперь»)?

Упражнение 2.

Цель упражнения: разработка групповых жизненных ценностей.

1. Учебная группа разбивается на две команды и перед каждой ставится задача: определить, каких ценностей (принципов, правил) должна придерживаться группа в период обучения, чтобы достигнуть поставленной цели и получить психологическое удовлетворение (мнение должно быть единодушным). Время– 10 мин.

2. На совместном заседании учебной группы докладываются результаты работы каждой из команд. Вырабатывается единая позиция – 15 мин.

3. После выполнения этого упражнения в каждой учебной группе встречается согласительная комиссия, устраняет разногласия и вырабатывает единые принципы (правила) по ведению жизнедеятельности психологов. Текст вывешивается в каждой учебной группе.

Упражнение 3.

Цель упражнения: изучение ценностных ориентации.

Используя методику Рокича (или аналогичную), проранжируйте индивидуально ценностные ориентации.

Одному из участников группы (по желанию) поручается обобщить индивидуальное ранжирование и на следующем занятии доложить результаты (средний общегрупповой ранг каждой ценности).

Участники группы сравнивают результаты общегруппового ранжирования с личным -и при необходимости вносят коррективы в свои ценностные ориентации.

Упражнение 4.

Цель упражнения: выработка правил профессиональной этики психолога.

Упражнение выполняется по методике задания 2. Обобщенный и отпечатанный текст правил выдается каждому слушателю.

Методика Рокича

Тест 3. Перед Вами список, включающий некоторые цели, к которым могут стремиться люди. Выберите из них наиболее значимую цель с Вашей точки зрения и в скобках СЛЕВА от нее поставьте цифру 1. Затем выберите следующую по значимости цель и обозначьте цифрой 2, и так далее. Наименее важная получит номер 18.

Затем оцените, насколько каждая из предложенных целей уже реализована и в Вашей жизни, и поставьте в скобках справа от нее соответствующую цифру в процентах.

Встреча 5

Тема 5. Развитие уверенности в себе и коррекция агрессивных манер поведения

Цели занятия:

1. Развить умение действовать адекватно и эффективно при различных психических состояниях.
2. Развить умение выявлять сильные стороны своей личности и опираться на них.
3. Ознакомиться с техникой формирования положительной самооценки и готовности нести ответственность за свои поступки.

Ход занятия:

Проверьте уверенность в себе и Вашу самооценку

С этой целью продумайте предлагаемые ниже утверждения, указав на отдельном листе в четырехбалльной системе свое отношение к ним. Каждый балл означает следующее:

Я думаю об этом:

4 балла – очень часто 3 балла – часто

2 балла – иногда 1 балл – редко

0 баллов – никогда

Стимульный материал:

1. Мне хочется, чтобы мои друзья подбадривали меня.
2. Я постоянно чувствую свою ответственность по работе.
3. Я беспокоюсь о своем будущем.
4. Многие мне завидуют.
5. Я обладаю меньшей инициативой нежели другие.
6. Я беспокоюсь за свое психическое состояние.
7. Я боюсь выглядеть глупцом.
8. Внешний вид других куда лучше, чем мой.
9. Я боюсь выступать с речью перед незнакомыми людьми. 10. Я часто допускаю ошибки.
11. Как жаль, что я не умею говорить как следует с людьми.
12. Я избегаю задевать чувства других людей, даже если меня оскорбили.
13. Я предпочитаю выполнять письменные работы, чем пройти через собеседование. 14. Я стесняюсь возвращать товары, если обнаруживаю на них дефект.
15. Моя жизнь бесполезна.
16. Многие неправильного мнения обо мне. 17. Мне не с кем поделиться своими мыслями.
18. Люди ждут от меня очень многого.
19. Люди не очень то интересуются моими достижениями. 20. Я легко смущаюсь.
21. Я чувствую, что многие люди не понимают меня. 22. Я не чувствую себя в безопасности.
23. Во многих ситуациях я волнуюсь понапрасну.
24. Я чувствую себя неловко, когда вхожу в комнату, где уже сидят люди. 25. Я чувствую, что люди говорят обо мне за моей спиной.
26. Я чувствую себя скованным.
27. Я уверен, что люди переносят жизненные сложности легче, чем я.

28. Мне кажется, что со мной должна случиться какая-нибудь неприятность.

29. Меня волнует мысль о том, как люди относятся ко мне.

30. Как жаль, что я не очень общителен.

31. Мне трудно отказать человеку в его просьбе (сказать «нет»).

32. Я не решаюсь назначать свидания и принимать приглашения на свидание из-за своей застенчивости.

Результаты:

Если Вы набрали от 0 до 25 баллов, то это означает, что Вы в основном уверены в своих действиях. Количество от 26 до 45 означает средний уровень, а от 46 и выше – низкий уровень самооценки и неуверенность в себе (переживание по поводу критических замечаний в свой адрес, сомнение по поводу правильности своих действий). Обратите внимание на сферу жизнедеятельности, в которой Вы испытываете неуверенность в себе.

Как Вы относитесь к ошибкам

Поразмышляйте над специфическими ситуациями в Вашей жизни и опишите Ваше обычное, повседневное поведение (образ действий). Как Вы реагируете, если сами допустили ошибку?

Какой бывает Ваша реакция, если ошибку допустил кто-то другой (сотрудник, коллега, ребенок)?

Тренинг уверенности в себе

Когда мы думаем о том, где мы себя успешно проявили, это один из видов самоутверждения, который создает уверенность в себе и позволит нам себя хорошо чувствовать.

Но в повседневной жизни, особенно, когда надо выполнить в срок очередное задание или решить какую-то проблему, мы об этом забываем, становимся неуверенными в себе.

Чтобы преодолеть такие сомнения в своих силах, мы нуждаемся в напоминании себе о том, что мы имеем и что мы можем сделать. Это поднимает нас в собственных глазах и помогает нам вновь почувствовать себя более уверенно, потому что мы думаем: «Я уже делал это (похожее, или

более сложное) раньше. Я способен сделать это. И я сделаю это теперь».

### Упражнение 1.

Цель упражнения: преодоление сомнений в своей силе.

1. Возьмите лист бумаги и разрежьте его на три Колонки, озаглавив их: «Мои положительные качества»,

«Где я могу себя хорошо проявить» и «Чего я достиг».

2. Закройте глаза и сосредоточьтесь на каждом заголовке в течение 1–2 мин. Что приходит Вам в голову? Откройте глаза и запишите Ваши положительные качества.

3. Прочтите это для каждого заголовка. Затем просмотрите свой список. Читая каждый пункт, создайте мысленную картину того, что Вы обладаете этими качествами, талантом или имеете достижение. В заключение создайте полную картину себя самого с учетом этих качеств, талантов и достижений и заметьте, насколько приятно это осознавать.

В ходе повторной диагностики были получены следующие результаты: рис. 4,5,6,7

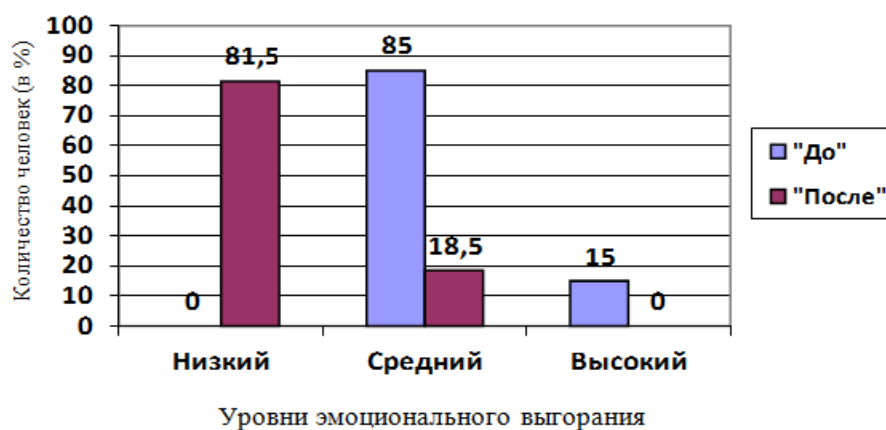


Рисунок 3. Сравнительные результаты исследования эмоционального выгорания в фазе «Напряжение» сотрудников отдела полиции по методике Бойко В.В.

Таким образом, можно сделать вывод, что после проведения разработанной программы, у 81,5% (22 сотрудников) наблюдается низкий

уровень по фазе «Напряжение». Это, в свою очередь, говорит о положительной динамике в данной фазе. У таких сотрудников возникает чувство уверенности в собственных силах.

Средний уровень отмечается у 18,5 %, что на 66,5% ниже по сравнению с первым этапом исследования. У таких сотрудников по-прежнему констатируется отчаяние и негодование.

Однако наиболее важным результатом является то, что высокий уровень после проведения разработанной программы не был обнаружен ни у кого.

Высокий уровень наблюдался «До» проведения коррекционной программы у 15%, а «После» не наблюдается.

Итоги повторной диагностики по фазе «Резистенция» представлены на рисунке 5 и таблице 3 Приложения В.

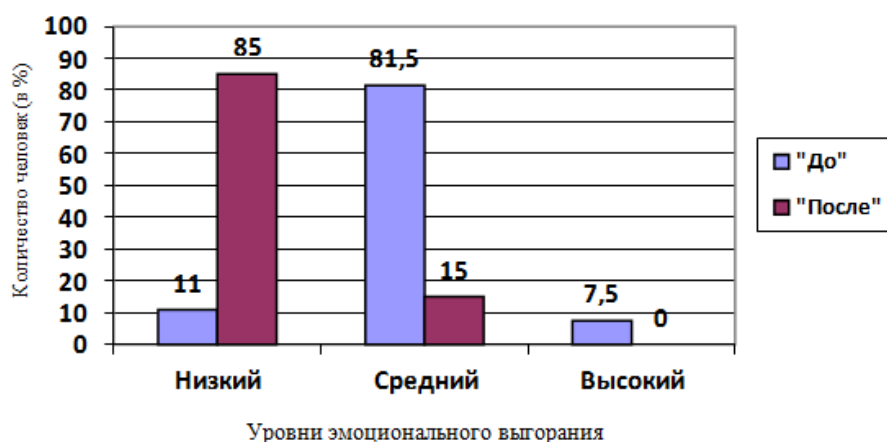


Рисунок 4. Сравнительные результаты исследования эмоционального выгорания по фазе «Резистенция» сотрудников отдела полиции по методике Бойко В.В.

Таким образом, можно констатировать, что снижение эмоционального выгорания по данной фазе демонстрирует положительную динамику. Так, если до проведения программы низкий уровень по данной фазе наблюдался у 11% (3 сотрудника), то после ее проведения он констатируется уже у 85%,



т.е. у 23 сотрудников.

Средний уровень также демонстрирует снижение и диагностирован лишь у 4 человек. Такие сотрудники по-прежнему жалеют себя и пытаются облегчить и сократить свои обязанности.

Высокий уровень по данной фазе после проведения программы не наблюдается. При этом до ее проведения, на высоком уровне находились 2 сотрудника.

Результаты повторной диагностики по фазе «Истощение» представлены на рисунке 6 и таблице 3 Приложения В.

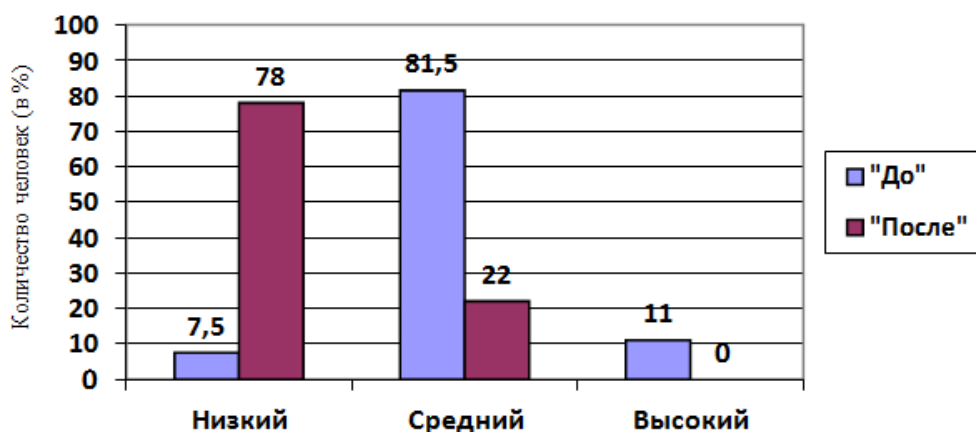


Рисунок 5. Сравнительные результаты по фазе «Истощение» по методике Бойко В.В.

Таким образом, можно наблюдать, что количество сотрудников отдела полиции с низким уровнем истощения после проведения программы выросло на 70,5% и наблюдается у 78% (21 сотрудника). Соответственно, у таких сотрудников можно констатировать обретение душевного спокойствия.

Средний уровень снизился до 59,5%. Теперь сотрудников с таким уровнем всего лишь 6 человек. У таких сотрудников наблюдаются эмоциональный дефицит и отстраненность.

В то же время высокий уровень по фазе истощения после проведения коррекционной программы не наблюдается ни у кого. При этом, до

проведения программы он наблюдался у 3 сотрудников.

Общие результаты по методике Бойко В.В. представлены на рисунке 7 и таблице 3 Приложения В.

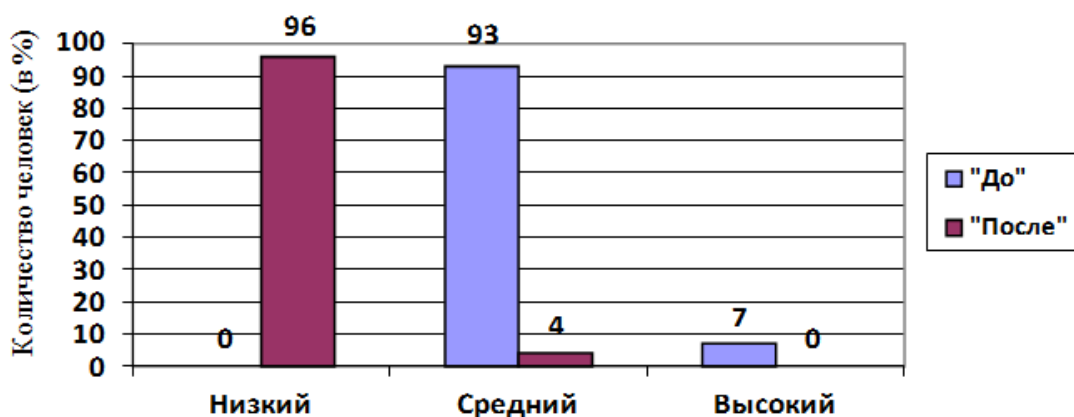


Рисунок 6. Сравнение общих результатов по методике диагностики эмоционального выгорания Бойко В.В.

Таким образом, можно наблюдать, что уровень выраженности эмоционального выгорания снизился. Низкий уровень наблюдается у 26 сотрудников, что составляет 96%. Средний уровень констатируется лишь у 1 человека. При этом, сотрудников с высоким уровнем эмоционального выгорания нет.

Кроме того, увеличился средний уровень эмоционального выгорания. Так, у сотрудников теперь сформирована устойчивость к воздействию разных психотравмирующих обстоятельств.

Параллельно с этим, если до проведения программы высокий уровень наблюдался у 23 сотрудников, то после с таким показателем не осталось ни одного сотрудника.

Таким образом, данные свидетельствуют о положительной динамике.

## Выводы по главе 2

Таким образом, можно сделать следующие выводы.

Исследование эмоционального выгорания сотрудников полиции осуществлялось в несколько этапов.

Первым этапом стало проведение констатирующего исследования, обработка полученных результатов и их анализ.

Вторым этапом стала разработка и апробация программа коррекции эмоционального выгорания у сотрудников полиции.

На третьем этапе была осуществлена повторная диагностика эмоционального выгорания, анализ результатов при помощи методов математической статистики.

В рамках эмпирического исследования использовались следующие методики исследования:

В исследовании участвовали 27 сотрудников отдела полиции. Возраста испытуемых – от 22 до 40 лет.

На первом этапе было установлено, что ни один из испытуемых не имеет уровень эмоционального выгорания ниже среднего, что предполагает необходимость проведения специальной коррекции.

На втором этапе на основе полученных результатов была разработана программа мероприятий, направленных на профилактику синдрома эмоционального выгорания сотрудников полиции.

На третьем этапе была проведена повторная диагностика. По результатам данной диагностики была установлена положительная динамика в снижении количества сотрудников с синдромом эмоционального выгорания.

Таким образом, гипотеза подтвердилась.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время под синдромом эмоционального выгорания понимается реакция индивида на длительное переутомление, которое проявляется в утрате интереса к жизни. Такое утомление может накапливаться годами. Фрейденбергер Г. под эмоциональным выгоранием понимал общенациональную проблему и отмечал, что она рождена тем временем, в котором живет современный человек и той борьбой, которая обеспечивает смыслом его жизнь.

Таким образом, эмоциональное выгорание представляет собой состояние, сопровождающееся как умственным и эмоциональным, так и физическим утомлением, которое связано с работой. При этом, важной составляющей эмоционального выгорания является стресс, который испытывает человек в течение длительного времени.

Первым, кто занялся разработкой теории стресса, стал Селье Г. В 1936 г. он дал определение, согласно которому стресс является неспецифическим ответом организма на любое требование, которое ему предъявлено.

По мнению Селье, стресс имеет несколько стадий развития:

1. Стадия тревоги, которая представляет собой первичную ответную реакцию организма на тот или иной стресс-фактор.
2. Стадия сопротивления, которая проявляется в ситуации длительного воздействия того или иного стресс-фактора
3. Стадия истощения, которая проявляется в нарушении адаптационных механизмов человека в результате длительного влияния стресс-факторов.

Наличие множества различных форм проявлений стресса, причин его проявления связан с тем, что любой человек в течение своей жизни неоднократно подвергается различным стресс-факторам.

В целом, профессиональный стресс отражает специфику состояния, возникающего при выполнении разных форм профессиональной

деятельности. Параллельно с этим, важным является не просто исследование условий выполнения профессиональной деятельности, но и изучение специфических особенностей проявления стресса на основе содержательных особенностей профессии и личности непосредственного самого сотрудника.

Профессиональный стресс в случае, если оставлять его без специализированных профилактических мероприятий, приводит в итоге к эмоциональному выгоранию.

Эмоциональное выгорание предполагает соответствующие изменения отношения специалиста к своей трудовой деятельности и к себе:

1. Эмоциональное истощение.
2. Нежелание работать, смена профессии, утрата квалификации.
3. Подмена полноценной работы формальной реализацией обязанностей.

подмена продуктивной работы формальным исполнением своих обязанностей;

сомнения в необходимости и полезности своей специальности для общества.

По мнению отечественных психологов, эмоциональное выгорание является дезадаптационным феноменом. Так, Орел В.Е. отмечает возможность его развития в качестве особой реакции на дезадаптацию субъекта к трудовой среде. По его мнению, если рассматривать феномен эмоционального выгорания в таком контексте, то это даст возможность исследовать процесс его протекания и особенности проявления на различных стадиях профессиональной адаптации.

По мнению Бойко В.В. эмоциональное выгорание напрямую связано со склонностью индивида к эмоциональной ригидности. Очевидно, что эмоциональное выгорание представляет собой механизм психологической защиты, который проявляется быстрее у тех, кто менее восприимчив. Повышенная чувствительность могут блокировать выгорание.

Как отмечал ученый, причиной эмоционального выгорания может

являться высоким уровнем ответственности за осуществляемые функции сотрудником. На каждом, кто работает с людьми и добросовестно исполняет собственные обязанности, на кого возложена любого рода ответственность, всегда испытывает более высокий уровень нервного напряжения по сравнению с другими.

Маркова А.К. считает, что наибольший риск «заработать» себе эмоциональное выгорание имеют представители профессий типа «человек-человек», т.е. работающие с людьми.

Это можно объяснить субъект-субъективным характером профессионального взаимодействия. Любое общение с человеком является актом взаимовлияния. Неизбежен также процесс «вживания» в роль своего собеседника, сотрудника. Реализуя эмпатию, сопереживание другому человеку, субъект определенных видов труда таким образом «усваивает» специфические характеристики личности партнера. У сотрудников под воздействием трудовой деятельности формируется восприятие других людей в контексте осуществляемой профессии (к примеру, как осужденного).

Исследование эмоционального выгорания сотрудников полиции осуществлялось в несколько этапов.

Первым этапом стало проведение констатирующего исследования, обработка полученных результатов и их анализ.

Вторым этапом стала разработка и апробация программа коррекции эмоционального выгорания у сотрудников полиции.

На третьем этапе была осуществлена повторная диагностика эмоционального выгорания, анализ результатов при помощи методов математической статистики.

В рамках эмпирического исследования использовались методика исследования эмоционального выгорания Бойко В.В.

В исследовании участвовали 27 сотрудников отдела полиции. Возраста испытуемых – от 22 до 40 лет.

На первом этапе было установлено, что ни один из испытуемых не

имеет уровень эмоционального выгорания ниже среднего, что предполагает необходимость проведения специальной коррекции.

На втором этапе на основе полученных результатов была разработана программа мероприятий, направленных на коррекцию синдрома эмоционального выгорания у сотрудников отдела полиции.

На третьем этапе была проведена повторная диагностика. По результатам данной диагностики была установлена положительная динамика в снижении количества сотрудников с синдромом эмоционального выгорания.

Таким образом, гипотеза подтвердилась.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Асмолов А. Г. Психология личности. М.: Смысл, Академия, 2020. 445 с.
2. Бабич О.И. Личностные ресурсы преодоления синдрома профессионального выгорания педагогов: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Хабаровск, 2021.
3. Безносков С.П. Профессиональная деформация личности. Спб.: Речь, 2020. 401 с.
4. Березин Ф.Б. Психологическая и психофизическая адаптация человека. М.: Юрайт, 2020. 165 с.
5. Бодров В.А. Проблема преодоления стресса: Часть 2. Процессы и ресурсы преодоления стресса // Психологический журнал. 2021. № 2. С.113-123.
6. Бойко В.В. Социально-психологический климат коллектива и личности. М.: Мысль, 2019. 207 с.
7. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Аспект-пресс, 2019. 256 с.
8. Борисова С.Е. Профессиональная деформация сотрудников милиции и ее личностные детерминанты.: Дис. ...канд.псих.наук: 19.00.06. М., 2020.
9. Буданов А.В. Работа с сотрудниками органов внутренних дел по профилактике профессиональной деформации. М.: Аспект-пресс, 2021. 186 с.
10. Василенко А.Ю. Личностные факторы профилактики эмоционального выгорания в процессе профессиональной самоактуализации: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Хабаровск, 2020.
11. Васильев В.Л. Юридическая психология. 6-е изд., перераб. и доп. – СПб: Питер, 2019. 90 с.
12. Вахнина В.В. Психологические особенности кризисных ситуаций переговорной деятельности сотрудников ОВД в рамках системно-ситуативного подхода // Журнал психопедагогика в правоохранительных



органах. 2020. №3 (58). С. 90-124.

13. Вахов В.П., Колос И.В., Лопушанская Н.А. Профилактика состояний психоэмоционального напряжения у сотрудников правоохранительных органов. М.: Аспект-пресс, 2020. 182 с.

14. Водопьянова Н.Е. Противодействие синдрому выгорания в контексте ресурсной концепции человека // Вестник Санкт-Петербургского университета. 2020. № 1. С. 75–87.

15. Водопьянова Н.Е. Профилактика и коррекция синдрома выгорания. СПб.: Изд-во С.-Петербур. гос. ун-та, 2020. 160 с.

16. Водопьянова Н.Е. Синдром «выгорания» в профессиях системы «человек-человек» // Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / Под ред. Г. С. Никифорова и др. СПб.: Питер, 2020.

17. Водопьянова Н.Е. Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях // Психология здоровья. 2020. С. 315-342.

18. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2019. 336 с.

19. Воробьева Л.А. Психологические факторы незаконного применения физической силы сотрудниками ОВД // Журнал психопедагогика в правоохранительных органах. 2020. №2 (57). С. 44- 58.

20. Гурьева М.В. Профессиональное выгорание сотрудников ОВД // Журнал вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. 2020. № 3. С. 51-55.

21. Густелева А.Н. Смысложизненные ориентации учителей с разным уровнем выгорания // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. 2020. № 27 (61). С. 390-393.

22. Демина Л.Д., Ральникова И.А. Психическое здоровье и защитные механизмы личности. М.: Инфра-М, 2020. 215 с.

23. Деркач А.А. Профессионализм деятельности в особых и

экстремальных условиях: психолого-акмеологические основы. М.: Изд-во РАГС, 2020. 152 с.

24. Дикая Л.Г., Ермолаева Е.П. Направление психологической адаптации профессионала в условиях глобализации // Вестник РГНФ. 2020. № 4. С. 138-150.

25. Долматова И.М. Совершенствование профилактики профессиональной деформации у сотрудников пенитенциарной системы: Дис. ... канд.пед.наук: 13.00.01. СПб., 2020.

26. Забелова Л.Б. Саморегуляция психических состояний государственных служащих: Дис. ...канд.психол.наук: 19.00.13 М., 2020.

27. Закерничная О.Ю. Стили поведения сотрудников ОВД в конфликтных ситуациях //Журнал психопедагогика в правоохранительных органах. 2020. №1 (60). С. 15-23.

28. Казберов П.Н. Психологические аспекты подготовки сотрудников уголовно-исполнительской системы к действиям в экспериментальных ситуациях / П.Н. Казберов // Журнал научно-исследовательские публикации. 2020. №12 (16). С. 82-98.

29. Карданов А.К. Значение физической подготовки в профессиональной деятельности современного полицейского // Журнал теория и практика общественного развития. 2020. №14. С. 12- 16.

30. Конопкин О.А. Общая способность к самореализации как фактор субъективного развития // Журнал вопросы психологии. 2020. № 2. С.128-136.

31. Корехова М.В., Соловьев А.Г., Новикова И.А. Профилактика психологической дезадаптации сотрудников ОВД // Журнал психопедагогика в правоохранительных органах. 2021. № 1 (48). С. 58-72.

32. Ларенцова Л.И., Соколова Е.Д. Профессиональный стресс и синдром эмоционального выгорания // Российский стоматологический журнал. 2020. № 2. С. 34-36.

33. Леонова А.Б. Комплексная стратегия анализа профессионального

стресса: от диагностики к профилактике и коррекции // Психологический журнал. 2020. № 2. С. 75-85.

34. Лукьянов В.В. Защитно-совладающее поведение и синдром «эмоционального выгорания» у врачей- наркологов, их коррекция и влияние на эффективность лечения больных: автореф. дис. ... д-ра мед. наук. СПб., 2021. 53 с.

35. Лэнгле А. Эмоциональное выгорание с позиций экзистенциального анализа // Вопросы психологии. 2020. № 2. – С. 22-25.

36. Орел В.Е. Синдром психического выгорания как дезадаптивный процесс // Ежегодник Российского психологического общества: Материалы 3-его Всероссийского съезда психологов. В 8 Т. СПб.: Изд-во С.-Петерб. Унта, 2020, Т.6. С. 180-184.

37. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал. 2020. №1 (Т.22). С.90-101.

38. Орел В.Е., Рукавишников А.А. Феномен «выгорания» как проявление воздействия профессиональной деятельности на личность. / Психология субъекта профессиональной деятельности. 2020. № 2. С. 49-65.

39. Самойленко Э.Ю. Особенности структуры адаптивности молодых сотрудников ОВД // Журнал общество: социология, психология, педагогика. 2020. № 2. С. 56-68.

40. Самоукина Н.В. Психология профессиональной деятельности. 2-е изд., СПб.: Питер, 2020. 115-118 с.

41. Северков И.В. Профилактика нравственно-правовой девиации в поведении сотрудников ОВД России: Дис. ...канд.пед.наук: 13.00.01. СПб., 2020.146 с.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение А

#### Методики, используемые для изучения степени эмоционального выгорания у сотрудников отдела полиции

Методика диагностики исследование уровня эмоционального выгорания (В.В. Бойко)

Во время работы сотрудник находится далеко не в комфортных условиях. Здесь имеются в виду не только физиологические факторы, связанные с нездоровыми условиями труда: гиподинамия, повышенная нагрузка на слуховой и голосовой аппарат и т. д. Прежде всего, речь идет о психологических и организационных трудностях.

По мнению автора методики (В. В. Бойко), эмоциональное выгорание это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия.

Эмоциональное выгорание представляет собой стереотип эмоционального, чаще всего профессионального поведения. «Выгорание» отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время могут возникать и дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами. Под термином «партнер» понимается субъект профессиональной деятельности.

Методика позволяет диагностировать ведущие симптомы «эмоционального выгорания» и определить, к какой фазе развития стресса они относятся: «напряжения», «резистенции», «истощения». Опираясь на смысловое содержание и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать

достаточно объемную характеристику личности, оценить адекватность эмоционального реагирования в конфликтной ситуации, наметить индивидуальные меры

Методика состоит из 84 суждений, позволяющих диагностировать три симптома «эмоционального выгорания»: напряжение, резистенция и истощение. Каждая фаза стресса, диагностируется на основе четырех, характерных для нее симптомов.

Инструкция. Прочтите суждения и, в случае согласия отвечайте «Да», а в случае несогласия «Нет».

Текст опросника

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.
2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.
3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).
4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее).
5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения хорошего или плохого.
6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнера.
7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.
8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).
9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.
10. Моя работа притупляет эмоции.
11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.

12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.

13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.

14. Работа с людьми приносит мне все меньше удовлетворения.

15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.

16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.

17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.

18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.

19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.

20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.

21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.

22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.

23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.

24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.

25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.

26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.

27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной

28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли я сделать все как надо, не сократят ли и т. д.

29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.

30. В общении не работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».

31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.

32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).

33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.

34. Я очень переживаю за свою работу

35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.

36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.

37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.

38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.

39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи на работе.

40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.

41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.

42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) на приятных и неприятных.

43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.

44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того что касается дела.

45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.

46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без души.

47. На работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.

48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение психического и физического самочувствия.

49. На работе я испытываю постоянные физические и психические перегрузки.

50. Успехи в работе вдохновляют меня.

51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной.

52. Я потерял покой из-за работы.

53. На протяжении последнего года были жалобы (была жалоба) в мой адрес со стороны партнеров.

54. Мне удастся беречь нервы благодаря тому, что многое происходящее с партнерами я не принимаю близко к сердцу.

55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.

56. Я часто работаю через силу.

57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.

58. В работе с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.

59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.

60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.

61. Контингент партнеров, с которыми я работаю, очень трудный.

62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю

63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив



64. Я в отчаянии оттого, что на работе у меня серьезные проблемы.
65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мною.
66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.
67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.
68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.
69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.
70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий меня от чужих страданий, и отрицательных эмоций.
71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.
72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.
73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.
74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я - достигаю в силу обстоятельств.
75. Моя карьера сложилась удачно.
76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.
77. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.
78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.
79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.
80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.
81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.
82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство.

83. Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.

84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье. Обработка и интерпретация данных

1. Определите сумму баллов, отдельно для каждого из 12 симптомов «выгорания». Для этого выпишите название четырех шкал по каждому из симптомов. Обнаружив совпадение ответов с ключом, оцените тем количеством баллов, которое указано рядом с номером вопроса в графе «Б». Каждая шкала включает семь вопросов и максимальное количество баллов равно 30.

2. Подсчитайте сумму показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования симптома «выгорания». Для этого сложите результаты по четырем шкалам каждой фазы в отдельности.

3. Найдите итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания», подсчитав сумму показателей всех 12 симптомов.

## Приложение Б

### Результаты первичной диагностики

Таблица 1

### Результаты по методике Бойко В.В.

Фаза стресса	№	Напряжение	1	Резистенция	2	Истощение	3	Общий ср. показатель	Уровень	Низкий уровень: 0 человек – 0% Средний уровень: 25 человека - 93% Высокий уровень: 2 человека - 7%
Высокий	61	58	63	62	Г.Е.					
Средний	53	47	59	54	К.Е.					
Средний	56	52	53	62	С.Ф.					
Высокий	61	61	61	60	Л.Г					

Средний	43	35	52	42	<b>К.О.</b>
Средний	51	57	41	54	<b>З.А.</b>
Средний	49	58	43	47	<b>В.В.</b>
Средний	53	68	44	47	<b>Э.Э.</b>
Средний	51	54	41	57	<b>К.Т.</b>
Средний	50	52	44	53	<b>Г.А.</b>
Средний	48	58	48	39	<b>А.А.</b>
Средний	44	43	47	42	<b>Э.Е.</b>
Средний	55	58	59	48	<b>Е.Н.</b>
Средний	38	29	23	62	<b>Л.Н.</b>
Средний	51	48	57	49	<b>З.Н.</b>
Средний	48	40	53	52	<b>Т.И.</b>
Средний	41	67	27	47	<b>Л.Д.</b>
Средний	46	44	47	48	<b>П.С.</b>
Средний	47	39	49	53	<b>О.Г.</b>
Средний	53	56	50	54	<b>Ю.Г.</b>
Средний	49	53	38	56	<b>А.Р.</b>
Средний	49	46	55	46	<b>А.В.</b>
Средний	48	44	57	42	<b>В.С.</b>
Средний	46	50	35	53	<b>А.Ж.</b>
Средний	56	46	55	68	<b>Н.П.</b>
Средний	43	42	39	47	<b>О.С.</b>

Результаты повторной диагностики

Таблица 3

Результаты повторной диагностики по методике Бойко В.В.

Резистенция	Истощение	Общий ср. показатель	Уровень	Низкий уровень: 26 человек – 96% Средний уровень: 1 человека - 6% Высокий уровень: 0 человека - 0%
	36	27	25	Низкий
	15	13	24	Низкий
	38	20	23	Низкий
	12	3	8	Низкий
	28	10	13	Низкий
	22	35	13	Низкий
	31	28	30	Низкий
	11	15	12	Низкий
	25	35	35	Низкий
	40	35	29	Низкий
	17	43	29	Низкий
	47	40	32	Низкий
	12	24	15	Низкий
	30	20	19	Низкий
	38	44	40	Средний
	28	25	21	Низкий
	17	25	28	Низкий
	31	29	31	Низкий
	30	41	33	Низкий
	12	32	29	Низкий
	34	29	29	Низкий

Низкий	7	10	1
Низкий	23	13	29
Низкий	34	39	26
Низкий	29	42	15
Низкий	28	25	27
Низкий	25	22	25

Таблица 4

Результаты повторной диагностики по методике Бойко В.В.

№ П/П	Код респондента	Результат (в баллах)	Уровень
1.	А.Ю.	20	Низкий
2.	Г.Е.	19	Низкий
3.	К.Е.	18	Низкий
4.	С.Ф.	14	Низкий
5.	Л.Г.	23	Средний
6.	К.О.	24	Средний
7.	З.Д.	31	Средний
8.	В.В.	32	Средний
9.	Э.Э.	12	Низкий
10.	К.Т.	20	Низкий
11.	Т.А.	31	Средний
12.	А.А.	35	Средний
13.	Э.Е.	34	Средний
14.	Е.Н.	18	Низкий
15.	Л.Н.	35	Средний
16.	З.Н.	19	Низкий
17.	Т.И.	18	Низкий
18.	Л.Д.	14	Низкий
19.	П.С.	15	Низкий
20.	О.Г.	18	Низкий
21.	Ю.Г.	19	Низкий
22.	А.Р.	20	Низкий
23.	А.В.	20	Низкий
24.	В.С.	13	Низкий
25.	А.Ж.	17	Низкий
26.	Н.П.	14	Низкий
27.	О.С.	13	Низкий