**СОДЕРЖАНИЕ**

Введение

Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОНЯТИЯ ДЕСТРУКТИВНОГО РАЗВИТИЯ ЛИЧНОСТИ.

* 1. Основные признаки профессиональной деформации личности в работах отечественных авторов
	2. Личностные особенности сотрудников правопорядка и психологические факторы, детерминирующие развитие их профессиональной деструкции
	3. «Эмоциональное выгорание», как проявление профессиональной деформации личности

Глава 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ДЕСТРУКЦИЙ НА ПРИМЕРЕ СОТРУДНИКОВ УВД

2.1.Методы исследования и этапы проведения эксперимента

2.2.Анализ полученных результатов по выявлению факторов профессиональной деструкции сотрудников УВД

2.3.Методы психогигиены и психопрофилактики синдрома эмоционального «выгорания

Выводы

Заключение

Рекомендации

Список используемой литературы

**ВВЕДЕНИЕ**

**Актуальность.** По мнению исследователей, негативные психические переживания и состояния могут затрагивать разные грани трудового процесса - профессиональную деятельность, личность профессионала, профессиональное общение, в целом отрицательно сказывается на профессиональном развитии личности.

Профессиональная деструкция личности - это изменения качеств личности (стереотипов восприятия, ценностных ориентаций, характера, способов общения и поведения), которые появляются под влиянием выполнения профессиональной роли. Следует отметить, что в психологических исследованиях чаще рассматривают нежелательные изменения в личности специалиста, отрицательно влияющие на его работу и жизнь.

Профессиональная деятельность человека - одно из ведущих проявлений активной личности. Она влечет за собой профессиональное развитие работника, что обусловливает формирование профессионального типа личности.

Заметное влияние оказывает профессия и на личностные особенности представителей тех специальностей, работа которых связана с людьми. Крайняя форма профессиональной деформации личности выражается в формальном, сугубо функциональном отношении к людям. Она ухудшает социально-психологический климат в коллективе, развитие самой личности, служит основой возникновения психологических барьеров.

Профессиональная деятельность, сотрудника УВД независимо от разновидности исполняемой работы, относится к группе профессий с повышенной моральной ответственностью за здоровье и жизнь отдельных людей, групп населения и общества в целом.

Сотрудникам УВД, по роду своей деятельности, вовлеченным в длительное напряженное общение с другими людьми, свойственен, как и другим специалистам системы «человек - человек», так называемый синдром «эмоционального выгорания» или феномен «эмоционального выгорания». Он проявляется как состояние физического и психического истощения, вызванного интенсивными межличностными взаимодействиями при работе с людьми, сопровождающимися эмоциональной насыщенностью и когнитивной сложностью.

Наличие проблемной ситуации и актуальность темы исследования позволяют определить цель, объект, и задачи исследования.

**Цель исследования**. Изучение развития профессиональной деструкции и степени выраженности феномена «эмоционального выгорания» в профессиональной деятельности в зависимости от влияния различных психологических факторов.

**Объект исследования:** профессиональная деятельность сотрудника УВД.

**Предмет исследования:** психологические факторы, влияющие на развитие профессиональной деструкции и формирование «эмоционального выгорания» в профессиональной деятельности.

**Основная гипотеза:** развитию профессиональной деструкции личности и синдрома «эмоционального выгорания» влияют особенности личности сотрудника УВД (тревожность, агрессивность, самооценка, уровень интеллекта, интернальность), а также организационные факторы - условия и организация труда, стаж профессиональной деятельности, отношения с непосредственным руководителем, отношения к коллективе, интенсивность физических, интеллектуальных, психоэмоциональных нагрузок и т.д.

**Задачи** исследования:

1. Изучить теоретические подходы к проблеме изучения профессиональной деформации личности в трудах зарубежных и отечественных авторов.
2. Исследовать влияние психологических факторов (личностных, ролевых, организационных) на формирование деструкции в профессиональной деятельности сотрудника УВД.
3. Определить сущность феномена «выгорания» и особенности его проявления в профессиональной деятельности личности.
4. Экспериментальным путем изучить факторы профессиональной деформации личности на примере синдрома «эмоционального выгорания».
5. Описать методы предотвращения и профилактики «синдрома эмоционального выгорания» у сотрудников УВД.

**Новизна работы заключается** в уточнении и расширении представлений о факторах, влияющих на развитие профессиональной деструкции личности и синдрома «эмоционального выгорания» в профессиональной деятельности сотрудника УВД.

**Практическая значимость работы.** Полученные в ходе исследования результаты использованы для разработки рекомендаций и системы психогигиенических, профилактических и психокоррекционных мероприятий, обеспечивающих сохранение и укрепление психического здоровья сотрудников УВД.

**Методы исследования**. В исследовании применялись следующие методы: контент–анализ научных работ и документов, включенное наблюдение, анкетирование, беседы, тестирование.

**Объем и структура работы**: дипломная работа состоит их введения, двух глав, заключения, приложений, изложенных на 98 страницах. Список литературы включает 62 источника.

**Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОНЯТИЯ ДЕСТРУКТИВНОГО РАЗВИТИЯ ЛИЧНОСТИ**

**1.1Основные признаки профессиональной деформации личности в работах отечественных авторов**

Взаимосвязь человека с профессией долгие годы изучалась сквозь призму адаптации личности к деятельности, ее профессиональной пригодности, удовлетворенности процессом труда и повышения его результативности. Исследование факторов, препятствующих профессиональному развитию, обусловливалось стремлением повысить эффективность труда человека, сделать его надежным, безопасным, созидательным. Учет индивидуально-типологических свойств человека сводился к профотбору и выработке индивидуального стиля деятельности.

Исследовались также факторы, негативно сказывающиеся на профессиональном развитии: неблагоприятная социально-экономическая ситуация, низкая организационная культура труда, отсутствие адекватной социально-профессиональной мотивации содержанием труда, недостаточный уровень развития способностей, профессионально важных качеств, психофизиологических свойств и др.

Наряду с этим при проведении исследований психологи подчеркивали, что профессиональное развитие сопровождается периодами регресса, дезадаптации, стагнации, кризисами, деформациями, а в отдельных случаях и профессиональной деградацией человека.

Исследователи отмечают (С.П. Безносова, Р.М. Грановской, А.Н. Корнеевой)[[1]](#footnote-1), что под влиянием условий труда, индивидуально-типологических особенностей работников, их возраста развиваются профессионально нежелательные качества, которые отрицательно сказываются на продуктивности профессиональной деятельности.

Основываясь на анализе литературы, мы можем констатировать, что профессиональное развитие - это не только совершенствование (позитивное изменение), но и разрушение, возникновение негативных тенденций и развитие профессионально нежелательных новообразований.

Итак, профессиональное развитие обязательно сопровождается возникновением профессиональных деструкций, которые отрицательно сказываются на динамике развития, искажают профиль личности, изменяют траекторию профессиональной жизни человека.

Профессиональная деструкция - это разрушение, изменение или деформация сложившейся психологической структуры личности в процессе профессионального труда[[2]](#footnote-2). Возникновение и развитие профессиональных деструкций снижает продуктивность выполнения деятельности, негативно влияет на мотивацию и профессиональную позицию. Наиболее заметны профессиональные деструкции в профессиональной сфере «человек - человек».

Психологическими детерминантами развития профессионально обусловленных деструкций являются конфликты профессионального самоопределения, кризисы профессионального становления и профессиональная дезадаптация, а также стереотипы мышления и деятельности, социальные стереотипы поведения, отдельные формы психологической защиты: рационализация, проекция, отчуждение, замещение, идентификация. Образование деструкции инициируется профессиональной стагнацией специалиста, а также акцентуацией черт характера. Но главным фактором, ключевой детерминантой развития деструкции является сама профессиональная деятельность.

Профессиональные деформации личности детерминируются многими факторами – объективными и субъективными. К объективным можно отнести: содержание профессиональной деятельности и общения; условия выполнения профессиональных обязанностей; факторы, связанные с социальной макросредой (например, социально-экономические условия жизнедеятельности, повышенная юридическая регламентация труда, многосторонний социальный контроль со стороны государственных и общественных органов, частный конфликтный характер взаимодействий работника с гражданами).

К объективно-субъективным факторам относятся система и организация профессиональной деятельности, качество управления, стиль управления и профессионализм руководителей.

К субъективным – онтогенетические изменения, возрастная динамика, индивидуально-психологические особенности, характер профессиональных взаимоотношений, кризисы профессионального становления личности, служебная необходимость идентифицировать себя с патологическим внутренним миром других людей для их лучшего понимания.

Уже на стадии первичной профессионализации может наступить момент, когда дальнейшее развитие профессиональной деятельности, формирование ее индивидуального стиля невозможны без коренной ломки нормативно одобряемой деятельности. Работник должен проявить сверхнормативную активность (она может выразиться в переходе на новый квалификационный либо творческий уровень выполнения профессиональных обязанностей), но он может и смириться с тем, что приведет к недовыполнению даже узкого круга своих профессиональных обязанностей.

Кризисы профессионального развития могут инициироваться неудовлетворенностью работника различными аспектами своего труда, снижением работоспособности, ухудшением состояния здоровья, профессиональной усталостью и многими другими факторами.

К психологическим детерминантам профессиональных деформаций относятся разные формы психологической защиты. Многие виды профессиональной деятельности характеризуются значительной неопределенностью, вызывающей психическую напряженность, часто сопровождаются отрицательными эмоциями, деструкциями ожиданий. В этих случаях вступают в действие защитные механизмы психики. Из огромного многообразия видов психологической защиты на образование профессиональных деструкций влияют отрицание, рационализация, вытеснение, проекция, идентификация, отчуждение.

Развитию профессиональных деформаций способствует эмоциональная напряженность профессионального труда. Часто повторяющиеся отрицательные эмоциональные состояния с ростом стажа работы снижают фрустрационную толерантность специалиста, что может привести к развитию профессиональных деструкций. Эмоциональная насыщенность профессиональной деятельности приводит к повышенной раздражительности, перевозбуждению, тревожности, нервным срывам. Такое неустойчивое состояние психики получило название синдрома «эмоционального сгорания». Этот синдром чаще всего наблюдается у педагогов, врачей, управленцев, социальных работников. Его следствием могут стать неудовлетворенность профессией, утрата перспектив профессионального роста, а также разного рода профессиональные деструкции личности.

В исследованиях Н.В. Кузьминой установлено, что на стадии профессионализации по мере становления индивидуального стиля деятельности снижается уровень профессиональной активности личности, возникают условия для стагнации профессионального развития[[3]](#footnote-3). Развитие профессиональной стагнации зависит от содержания и характера труда. Труд монотонный, однообразный, жестко структурированный способствует профессиональной стагнации. Стагнация же, в свою очередь, инициирует образование различных деформаций.

На развитие деформаций специалиста большое влияние оказывает снижение уровня его интеллекта. Исследования общего интеллекта взрослых показывают, что с ростом стажа работы он снижается. Конечно, здесь имеют место возрастные изменения, но главная причина заключается в особенностях нормативной профессиональной деятельности. Многие виды труда не требуют от работников решения профессиональных задач, планирования процесса труда, анализа производственных ситуаций. Невостребованные интеллектуальные способности постепенно угасают. Однако интеллект работников, занятых теми видами труда, выполнение которых связано с решением профессиональных проблем, поддерживается на высоком уровне до конца их профессиональной жизни.

Деформации обусловлены также тем, что у каждого человека есть предел развития уровня образования и профессионализма. Он зависит от социально-профессиональных установок, индивидуально-психологических особенностей, эмоционально-волевых характеристик. Причинами образования предела развития могут стать психологическое насыщение профессиональной деятельностью, неудовлетворенность имиджем профессии, низкой зарплатой, отсутствием моральных стимулов.

Факторами, инициирующими развитие профессиональных деформаций, являются различные акцентуации характера личности. В процессе многолетнего выполнения одной и той же деятельности акцентуации профессионализируются, вплетаются в ткань индивидуального стиля деятельности и трансформируются в профессиональные деформации специалиста. У каждого акцентуированного специалиста свой ансамбль деформаций, и они отчетливо проявляются в деятельности и профессиональном поведении. Другими словами, профессиональные акцентуации — это чрезмерное усиление некоторых черт характера, а также отдельных профессионально обусловленных свойств и качеств личности.

Фактором, инициирующим образование деформаций, являются возрастные изменения. Специалисты в области психогеронтологии отмечают следующие виды и признаки психологического старения человека:

* социально-психологическое старение, которое выражается в ослаблении интеллектуальных процессов, перестройке мотивации, изменении эмоциональной сферы, возникновении дезадаптивных форм поведения, росте потребности в одобрении и др.;
* нравственно-этическое старение, проявляющееся в навязчивом морализировании, скептическом отношении к молодежной субкультуре, противопоставлении настоящего прошлому, преувеличении заслуг своего поколения и др.;
* профессиональное старение, которое характеризуется невосприимчивостью к нововведениям, канонизацией индивидуального опыта и опыта своего поколения, трудностями освоения новых средств труда и производственных технологий, снижением темпа выполнения профессиональных функций и др.

Исследователи феномена старости подчеркивают, да и примеров тому много, что фатальной неизбежности профессионального старения нет. Это действительно так. Но нельзя отрицать очевидного: физическое и психологическое старение деформирует профессиональный профиль человека, отрицательно сказывается на достижении вершин

Основываясь на анализе литературы и собственных исследованиях, нами были сформулированы следующие концептуальные положения развития профессиональных деструкции личности:

Профессиональное становление сопровождается разнонаправленными онтогенетическими изменениями личности.

Профессиональные деструкции в самом общем случае — это нарушение уже усвоенных способов деятельности, разрушение сформированных профессиональных качеств, появление стереотипов профессионального поведения и психологических барьеров при освоении новых профессиональных технологий, новой профессии или специальности.

Переживание профессиональных деструкций сопровождается психической напряженностью, психологическим дискомфортом, а в отдельных случаях конфликтами и кризисными явлениями.

Профессиональные деформации развиваются в процессе длительной «эксплуатации» профессионально важных качеств личности и характеризуются изменением уровня их выраженности.

Очевидно, многолетнее выполнение профессиональной деятельности не может постоянно сопровождаться ее совершенствованием и непрерывным профессиональным развитием личности. Неизбежны, пусть временные, периоды стабилизации. На начальных стадиях профессионализации эти периоды недолговременны. На последующих стадиях профессионализации у отдельных специалистов период стабилизации может продолжаться достаточно долго: год и более.

Сенситивными периодами образования профессиональных деформаций являются кризисы профессионального развития личности. Непродуктивный выход из кризиса искажает профессиональную направленность, инициирует возникновение негативной профессиональной позиции, снижает профессиональную активность. Эти изменения активизируют процесс образования профессиональных деформаций.

Под кризисами профессионального развития мы понимаем непродолжительные по времени периоды (до года) кардинальной перестройки профессионального сознания, деятельности и поведения личности, изменения вектора ее профессионального развития. Кризисы приводят к переориентации на новые цели, коррекции и ревизии социально-профессиональной позиции, подготавливают смену способов выполнения деятельности, ведут к изменению взаимоотношений с окружающими людьми, а в отдельных случаях — к смене профессии.

Э.Ф. Зеер и Э.Э. Сыманюк подробно описали кризисы профессионального становления личности, которые они разделили на нормативные (часто встречающиеся при переходе от одной стадии профессионализации к другой) и ненормативные — вызванные психотравмирующими факторами, неблагоприятными обстоятельствами[[4]](#footnote-4). К нормативным кризисам относятся следующие кризисы:

*Кризис нереализованности*. Он возникает в тех случаях, когда по тем или иным причинам в субъективной картине жизненного пути слабо представлены реализованные связи событий жизни.

*Кризис опустошенности*. Он возникает в ситуации, когда по тем или иным причинам в субъективной картине жизненного пути слабо представлены актуальные связи, ведущие от прошлого и настоящего в будущее.

*Кризис бесперспективности*. Он возникает в ситуации, когда по тем или иным причинам в сознании слабо представлены потенциальные связи событий, проекты, планы, мечты о будущем.

Нет смысла строго «привязывать» типы кризисов к календарному возрасту. Их возникновение и протекание очень индивидуально. Самое главное — своевременно, в зародыше их усматривать и рационально из них выходить.

Исследователи отмечают, что в наибольшей степени профессиональные деформации развиваются у представителей социономических профессий, постоянно взаимодействующих с людьми: врачей, педагогов, работников сферы обслуживания и правоохранительных органов, госслужащих, руководителей, предпринимателей и др. Эмоциональная насыщенность профессиональной деятельности приводит к повышенной раздражительности, перевозбуждению, тревожности, нервным срывам.

У представителей социономических профессий деформации могут проявляться на четырех уровнях:

1. Общепрофессиональные деформации, типичные для работников этой профессии. Эти инвариантные особенности личности и поведения профессионалов прослеживаются у большей части работников со стажем, хотя уровень выраженности данной группы деформаций различен.

2. Специальные профессиональные деформации, возникающие в процессе специализации по профессии. Любая профессия объединяет несколько специальностей. Каждая специальность имеет свой состав деформаций.

3. Профессионально-типологические деформации, обусловленные наложением индивидуально-психологических особенностей личности (темперамента, способностей, характера) на психологическую структуру деятельности. В результате складываются профессионально и личностно обусловленные комплексы. Эта группа деформаций развивается в разных профессиях и не имеет четкой профессиональной ориентации.

4. Индивидуализированные деформации, обусловленные особенностями работников самых различных профессий. В процессе многолетнего выполнения профессиональной деятельности, психологического сращивания личности и профессии отдельные профессионально важные качества, как, впрочем, и профессионально нежелательные, чрезмерно развиваются, что приводит к возникновению сверхкачеств, или акцентуаций.

Анализируя причины, препятствующие профессиональному развитию человека, А.К. Маркова указывает и на возрастные изменения, связанные со старением, профессиональную усталость, монотонию, длительную психическую напряженность, обусловленную сложными условиями труда, а также кризисы профессионального развития[[5]](#footnote-5).

А.Г. Абрумова и Ю.А. Юдчиц рассматривают два основных компонента профессиональной деформации личности в системе профессий «человек—человек»[[6]](#footnote-6). Это синдром хронической усталости и синдром эмоционального выгорания.

Под хронической усталостью понимается совершенно специфический вид усталости, обусловленный, постоянным эмоциональным контактом со значительным количеством людей. При синдроме хронической усталости человек страдает не просто от физического или нервного истощения, что время от времени испытывает каждый из нас, а от «хронических стрессов нервной системы».

Обобщая исследования профессионализма, А. К. Маркова выделила категорию «тенденции профессионального дизонтогенеза», или направления нарушений в профессиональном развитии, а также описала механизм их возникновения. С её точки зрения неблагоприятные условия труда вызывают негативные изменения в профессиональной деятельности, в поведении, а также в профессиональном общении. Сначала возникают временные негативные психические состояния и установки, затем начинают угасать и как бы выпадать позитивные качества. Далее «заостряются» пограничные состояния; позднее на месте положительных возникают негативные психические качества, изменяющие личностный профиль работника и соотношение ПВК в этом профиле; удельный вес позитивных качеств уменьшается. Возникает устойчивое искажение конфигурации личностного профиля профессионала.

Н.С.Пряжников описывает профессиональные деструкции как постепенно накапливающиеся изменения в сложившейся структуре деятельности и личности, негативно сказывающиеся на продуктивности труда и на взаимодействии с другими участниками этого процесса, а также на развитии личности профессионала.

Тенденции профессионального дизонтогенеза, и профессиональные деструкции описывают потенциально возможные нарушения и ограничения в деятельности специалиста. Реально существующий профессионал характеризуется наличием и степенью развития качеств личности, значимо отрицательно влияющих на эффективность деятельности, которые названы нами профессионально-деструктивными (ПДК).

Деструктивность этих качеств проявляется в их разрушительном влиянии на профессиональную деятельность. И если структура деятельности мало подвержена изменениям под влиянием индивидуально-психологических особенностей, то её функциональная организация может быть нарушена в значительно большей степени. При этом возможно практически полное выпадение отдельных функций в индивидуальной деятельности, что приводит к значительному снижению её эффективности.

Особенностью профессионально-деструктивных качеств по сравнению с профессиональными деформациями является то, что последние характеризуют функционирование личности вне профессиональной сферы.

В качестве профессионально-деструктивных могут выступать: качества, несовместимые с данной деятельностью, в основном ограничения на физиологическом и психофизиологическом уровнях, включающие и профессиональные заболевания; профессионально важные качества, недостаточно развитые, не достигшие оптимального уровня развития; профессионально важные качества, развитые сверх оптимального уровня развития.

**1.2Личностные особенности сотрудников правопорядка и психологические факторы, детерминирующие развитие их профессиональной деструкции**

Правоохранительная деятельность зависит не только от знаний, умений и навыков работников, но и от личностных качеств. Поэтому в число профессиональных требований всегда включались и включаются соответствующие психологические свойства. В 1782 году Екатерина II подписала "Устав благочиния или полицейский", значительную часть которого составлял "Наказ управе благочиния". В "Наказе управе благочиния" были сформулированы качества, определенного к благочинию начальства и правила его должности (то есть требования к личности полицейского работника):

1) здравый рассудок;

2) добрая воля в отправлении порученного;

3) человеколюбие;

4) верность к службе императорского величества;

5) усердие к общему добру;

6) радение о должности;

7) честность и бескорыстие.

Можно говорить о психологическом потенциале работника органа правопорядка, обеспечивающем эффективность его деятельности и реализации профессиональных функций. Структурно такой психологический потенциал образуется из:

1) индивидуальной профессиональной концепции;

2) морально-психологических качеств;

3) познавательных и интеллектуальных качеств;

4) эмоционально-волевых качеств;

5) коммуникативных качеств.

1. *Индивидуальная профессиональная концепция*. Индивидуальная профессиональная концепция работника органа правопорядка представляет собой субъективное, личностное видение системы основных профессиональных проблем, содержания, способов и приемов труда, трудностей в организации взаимодействия и личного труда. Индивидуальная профессиональная концепция в ее сформированном виде раскрывает личностный смысл деятельности работника, оказывает влияние на мотивацию труда, постановку конкретных служебных и жизненных целей.

2. *Морально-психологические качества*. Эти качества отражают нравственные обязательства и этические нормы поведения работника органов правопорядка. Речь идет о должном и необходимом поведении с точки зрения нравственности, профессиональной этики, конкретных норм морали, гуманного отношения к другому человеку. Нравственную основу поведения работника составляют следующие морально-психологические качества: чувство профессионального долга; профессиональная честь; справедливость; принципиальность; честность; порядочность; сочувствие и сопереживание; мужество; установка на соблюдение законности и служебной дисциплины; чувство товарищества; гуманность и сострадание по отношению к потерпевшим от преступлений и т. д.

3. *Познавательные и интеллектуальные качества*. Известно, что хорошо развитые качества восприятия и внимания позволяют работнику получить достаточную информацию о складывающейся криминогенной обстановке, особенностях личности правонарушителя и т. д. Профессиональная память работника на лица, внешность человека, числа (даты рождения, например), имя, отчество, фамилию и т. д. позволяет эффективно решить профессиональные задачи. Продуктивное мышление работника характеризуется такими качествами, как гибкость, широта, критичность, быстрота, сообразительность, прогностичность, эвристичность и др.

4. *Эмоционально-волевые качества*. Деятельность работника органов правопорядка связана со стрессами и отрицательными переживаниями. Среди стресс-факторов, связанных с профессиональной деятельностью, часто называют: большую загруженность работой и отсутствие свободного времени; сложности, связанные с вхождением в новую должность; повышенную ответственность за принимаемые решения; ощущение несоответствия между тем, что должен, что хотел бы и что реально делает; необходимость часто идти на компромиссы во имя сохранения служебной карьеры; недостаток обратной информации о своей деятельности; неудовлетворительные отношения с начальством; неопределенность должностного роста; неблагоприятный социально-психологический климат в профессиональном коллективе и др. Работнику следует обращать внимание на развитие у себя таких эмоционально-волевых качеств, как решительность, настойчивость, самообладание, эмоциональная уравновешенность, выдержка, выносливость, осмотрительность, хладнокровие, уверенность в своих силах и др.

5. *Коммуникативные качества*. Исследования показали, что существуют коммуникативные качества, способствующие эффективности делового взаимодействия:

* организованность;
* уверенность;
* независимость;
* скромность;
* установка на сотрудничество;
* готовность к помощи;
* сочувствие;
* обязательность;
* владение техникой общения;
* чуткость; отзывчивость;
* заботливость;
* справедливость;
* искренность в общении;
* активность в совместной деятельности;
* общительность;
* последовательность;
* тактичность.

Затрудняют деловое взаимодействие следующие качества:

* скептицизм;
* застенчивость;
* покорность;
* сверхконформность;
* переоценка своих возможностей;
* агрессивность;
* стремление к доминированию;
* самодовольство;
* обособленность;
* вспыльчивость;
* обидчивость;
* недоверчивость;
* подозрительность;
* робость;
* грубость;
* снисходительность;
* замкнутость;
* скрытность.

Профессиональное становление – это не только прогрессивное развитие, не только приобретения, но и потери. Профессиональная деятельность уже на стадии ее освоения, а в дальнейшем при ее выполнении приводит к искажению личностного профиля специалиста, так как выполнение конкретных видов труда не требует многообразных качеств и способностей личности, многие ресурсные возможности остаются невостребованными. Отдельные профессионально значимые качества с годами трансформируются в профессионально нежелательные. Результатом этого является образование профессиональных деформаций (Р.М. Грановская, Э.Ф. Зеер, Л.Н. Корнеева, А.К. Маркова).

Профессиональная деформация - это деструкции, которые возникают в процессе выполнения профессиональной деятельности и негативно влияют на ее продуктивность. Они порождают профессионально нежелательные качества и изменяют профессиональное поведение человека. Развитие профессиональных деформаций определяется различными факторами:

* разнонаправленными онтогенетическими изменениями,
* возрастной динамикой,
* содержанием профессии,
* социальной средой,
* жизненно важными событиями и случайными моментами.

К основным психологическим детерминантам профессиональных деформаций относятся:

* психофизиологические изменения,
* стереотипы профессиональной деятельности,
* стагнация профессионального развития,
* акцентуации характера,
* психологические защиты.

В настоящее время признаки профессиональных деформаций классифицируют по разным основаниям (Н.И. Наенко)[[7]](#footnote-7):

* по степени отклонения от социальной нормы;
* по степени выраженности делинквентного поведения в процессе исполнения социальной роли;
* по степени выраженности дисгармоний в развитии личности, превращающих субъектов в узких специалистов. Последний различают по:
* глубине деформированности личности;
* широте деформированности личности (глобальная или парциальная);
* степени устойчивости проявлений деформации: временная (случайная) или постоянная (закономерная);
* скорости наступления профдеформаций (на ранних стадиях профессиональной деятельности – на поздних стадиях).

Как отмечает Н.Б. Московина, на сегодняшний день отсутствует общепринятая классификация личностно-профессиональных деформаций. Ею введен термин «третье состояние», заимствованный из медицинских и валеологических источников и означающий неуверенность в благополучии организма при отсутствии диагноза[[8]](#footnote-8).

«Третье состояние» - это возможность, подаренная природой для реализации механизмов по восстановлению утраченных ресурсов организма. С ее точки зрения, о «третьем состоянии» можно говорить как о предмете:

а) медицинских исследований (повышенная невротизация, риск сердечно-сосудистых заболеваний, астения);

б) валеологических исследований (низкая культура самосохранения, неумение вести здоровый образ жизни, превращение здоровья в средство достижения жизненных целей;

в) психологических (напряженность, раздражительность, жесткость субъективных установок, внутренняя неуверенность, потеря восприятия реальности своей личности, расщепленность личности, дисгармония между интеллектуальным и эмоциональным, сознательным и бессознательным).

Н.Б. Московина рассматривает деформацию как компенсацию, но не только в привычном смысле как возмещение, восполнение одних функций и качеств за счет других, но и как компенсацию более опасных нарушений, например, нарушений физического и психического здоровья. Вследствие этого деформацию нельзя преодолевать пока неизвестно, от каких более серьезных деформаций данная проблема может защитить. Думается, что данная точка зрения не лишена рационального подхода к психологии профессионала.

Профессиональная деформация представляет собой результат искажения профессиональных и личностных качеств работника правопорядка под влиянием ряда отрицательных факторов деятельности и окружающей среды. Специфика правоохранительной деятельности, в том числе необходимость вступать во взаимодействие с правонарушителями нередко содержат в себе элементы отрицательного воздействия на личность сотрудника органа правопорядка.

При отсутствии у работника достаточного уровня психологической и нравственной устойчивости развитие его профессиональной деформации является часто наблюдаемой тенденцией. При этом следует отметить, что профессиональная деформация негативно влияет на деловое общение работника и эффективность его служебной деятельности.

В психологической литературе выделяют три группы факторов (Буданов А. В. ,1992), ведущих к образованию профессиональной деформации[[9]](#footnote-9): *факторы, обусловленные спецификой деятельности органов правопорядка; факторы личностного свойства; факторы социально-психологического характера*. К факторам, обусловленным спецификой деятельности правоохранительных органов, следует отнести:

* детальную правовую регламентацию деятельности, что наряду с позитивным эффектом может приводить к излишней формализацией деятельности, элементам бюрократизма;
* наличие властных полномочий по отношению к гражданам, что порой проявляется в их злоупотреблении и необоснованном использовании;
* корпоративность деятельности, которая может служить причиной изоляции органов правопорядка и их отчуждения от общества;
* повышенную ответственность за результаты своей деятельности; психические и физические перегрузки, связанные с нестабильным графиком работы, отсутствием достаточного времени для отдыха и восстановления затраченных сил и т. д.;
* экстремальность деятельности (необходимость выполнения профессиональных задач в опасных для жизни и здоровья ситуациях, риск, непредсказуемость развития событий, неопределенность информации о деятельности криминальных элементов, угрозы со стороны преступников и т. д.);
* необходимость в процессе выполнения служебных задач вступать в контакт с правонарушителями, что может приводить к усвоению элементов криминальной субкультуры (использованию уголовных жаргонов, обращение по кличкам и т. п.).

Среди факторов, отражающих особенности сотрудников правопорядка, следует назвать:

* неадекватный возможностям работника уровень притязаний и завышенные личностные ожидания;
* недостаточную профессиональную подготовленность;
* специфическую связь между некоторыми профессионально значимыми качествами личности работника (так, решительность в сочетании с пониженным самоконтролем может развиться в чрезмерную самоуверенность и т.п.);
* профессиональный опыт;
* профессиональные установки (например, восприятие действий других людей как возможных нарушений закона может привести к обвинительному уклону в деятельности, "глобальной" подозрительности и т.п.);
* особенности социально-психологической дезадаптации личности работника органов правопорядка, приводящих к проявлению агрессивности, склонности к насилию, жестокости в обращении с гражданами и т.п.;
* изменение мотивации деятельности /потеря интереса к деятельности, разочарование в профессии и т.п.

К факторам социально-психологического характера обычно относят:

* неадекватный и грубый стиль руководства подчиненными;
* конфликтные отношения и «моббинг» в общении сотрудников органа правопорядка;
* неблагоприятное влияние ближайшего социального окружения вне службы (например, семьи, друзей и т.д.);
* низкую общественную оценку деятельности органов правопорядка, что порой ведет к безысходности в деятельности сотрудников органов правопорядка, возникновению профессионального бессилия и неуверенности в нужности своей профессии.

Таким образом, можно заметить, что профессиональная деформация развивается под влиянием факторов, относящихся к внешней среде деятельности (общение с правонарушителями, решение задач, применения к ним мер профилактики и пресечения и т.д.), а также факторов внутрисистемного взаимодействия (отношения с руководителем и сослуживцами, совместное выполнение служебных задач и т.д.).

Основные проявления профессиональной деформации работников органов правопорядка. Первая группа проявлений связана с деформацией индивидуальной профессиональной концепции работника и появление в ее структуре жестких стереотипов, отражающих неверное восприятие организации и самого себя в ее организационной структуре.

Исследования позволили выявить 6 подобных стереотипов[[10]](#footnote-10).

Стереотип *"начальник должен быть жестким, твердым, настойчивым"*. Этот стереотип меняет структуру управленческого взаимодействия, переводя ее на режим угрозы наказанием за проступок, приоритетности приказного общения перед иными формами контактов, деформирует систему управленческих воздействий.

Стереотип *"начальник всегда прав"*. Проявления этого стереотипа отрицательно влияют на самостоятельность решений и суждений работника, формируют безынициативность, ожидание приказов и распоряжений со стороны руководства.

Стереотип *догматического следования приказам*. Установка на бездумное выполнение любого приказа начальника, не задумываясь о его последствиях, часто ведет к внутриличностным конфликтам при условии наличия своего собственного мнения о необходимости действовать по-другому.

Стереотип *"маленького человека"*. Этот стереотип прямо связан с самооценкой и уровнем притязаний работника. Часто он ведет к снижению своей профессиональной самооценки, проявлению конформизма и отсутствию своих собственных суждений по тому или иному служебному вопросу.

Стереотип *"оптимального" ролевого поведения*. Он часто выступает как механизм приспособительного поведения к определенным служебным ситуациям и конкретным профессиональным действиям. Так, угрожающее и агрессивное поведение рассматривается как оптимальное для получения показаний от подозреваемого, проявления настойчивости в аргументации единственной версии преступления, выдвинутой работником и т.д.

Стереотип *"нахождения виновного"*. Этот стереотип оправдывает все действия по нахождению виновного, его наказания и т.п. При этом работа по выявлению истинных причин неэффективности деятельности уходит на задний план, и ее недостатки остаются неизвестными.

Проявления профессиональной деформации имеют место как во внешней среде деятельности, взаимодействии с объектом деятельности (правонарушителем) и другими гражданами, так и во внутрисистемном общении, совместном выполнении служебных задач с другими работниками, контактах с руководителем. Во внешней среде деятельности можно рассмотреть следующие проявления профессиональной деформации работников органов правопорядка:

1) уверенность и порой самоуверенность в собственной непогрешимости при решении профессиональных задач, чрезмерное самомнение и завышенная самооценка;

2) наличие установки на "обвинительный уклон" по отношению к другим людям, чрезмерная подозрительность, грубые ошибки в восприятии и оценке других людей, их действий и поступков;

3) "правовой нигилизм", который проявляется в пренебрежительном отношении к требованиям закона, игнорировании требований закона и произвольном толковании закона и подзаконных нормативных актов;

4) "правовой ригоризм", представляющий собой выраженную установку на ужесточение наказания, применение к правонарушителю более жестких мер наказания безотносительно к особенностям его личности и ситуации совершенного правонарушения;

5) стереотип закрытости, стремления к излишней секретности, приданию своей работе мнимой значительности, тенденция к сверхконтролю;

6) перенос своей служебной роли, профессиональных навыков и установок во внеслужебные отношения;

7) усвоение элементов криминальной субкультуры (уголовного жаргона, норм поведения, обращения к другому человеку и т.д.) и их использование в своей деятельности;

8) "упрощение делового общения", выражающиеся в снижении культуры и этики общения с гражданами, обращения на "ты", применении выражений, оскорбительных для других людей и т.п.;

9) наличие установки на применение только властных методов воздействия на правонарушителей и других граждан, пренебрежение методами психологического влияния, достижения согласия, разрешения конфликта на основе вербального воздействия и т.д.

10) педантичность, излишний формализм в работе и затягивание вопросов о принятии конкретных решений в рамках своей компетенции.

Во внутрисистемном управлении, в общении с руководителями и сослуживцами возможны следующие проявления профессиональной деформации:

1) "потеря инициативы в работе", выражающейся в ориентации только на исполнение приказов и распоряжений руководителей, вышестоящих звеньев управления и забвения своих личных должностных обязанностей и ответственности;

2) установка на приоритетность текущего процесса деятельности, выполнения текущих задач вне связи с достижением конечных результатов деятельности, "имитация активной деятельности";

3) переоценка "старых", привычных методов работы и недооценка необходимости внедрения новых методов деятельности, инноваций;

4) установка на совершение формализованных, документально оформленных профессиональных действий при недостаточном внимании к человеку;

5) профессиональный эгоизм (эгоцентризм), часто блокирующий эффективное взаимодействие работников различных служб органа правопорядка и снижающий результаты совместной деятельности.

Часто проявления профессиональной деформации являются следствием обращения работника к неадекватным защитным механизмам в своей деятельности:

* рационализации (объяснения своих незаконных действий интересами раскрытия и расследования преступления и т.п.);
* вымещения (например, словесного оскорбления задержанных и т.п.);
* замещения (например, достижение ложного ощущения своей профессиональной значимости за счет внешней атрибутики деятельности и т.п.);
* изоляции (сокращения контактов с другими людьми вне рамок своей правоохранительной системы, сужение коммуникативных связей) и др.

На наш взгляд следует отметить то факт, что у сотрудников правоохранительных органов присутствует гипертрофированное чувство права на насилие. Силовые ведомства наделены властью, подкрепленной владением боевым оружием. Это необходимо. Однако гипертрофированное право на насилие может стать причиной деформации личностей сотрудников этих ведомств. Чрезмерное, т.е. незаконное присвоение и использование власти может быть результатом деформации личности. Вместе с тем, хорошо известны периоды истории, когда государственная властная элита наделяла силовые ведомства чрезмерными репрессивными полномочиями, и это не могло не деформировать личности сотрудников этих ведомств.

При гипертрофированном праве на насилие возникают два психолого-социальных фактора деформации личности. Первый из-за того, что сотрудники ряда служб и подразделений УВД должны профессионально «общаться» с преступниками, т.е. лицами в той или иной мере морально-ущербными.

У некоторых из числа сотрудников «явление профессиональной деформации изменяет отношение к правонарушителям в диапазоне от полного неприятия (агрессивности, хамства, грубости) до вседозволенности, неслужебных связей с уголовно-преступными элементами, моральной и материальной зависимости от них… Крайняя степень профессиональной деформации личности сотрудника ОВД – *профессиональная деградация*, когда нарушение закона, аморальность, асоциальное поведение или профессиональное бессилие делает невозможной дальнейшую службу в органах внутренних дел»[[11]](#footnote-11)**.**

Еще один фактор деформации личности сотрудников силовых ведомств заключается, по мнению изучавших его психологов, в том, что «в большинстве своем граждане Российской Федерации перестали обращать внимание на то, что сотрудники милиции часто нарушают или пытаются нарушить их права, допускают различного рода непрофессиональные действия по отношению к гражданам (оскорбление, грубость, нетактичность и т.д.). Граждане не хотят отстаивать свои права, “позволяют” обидчикам оставаться безнаказанными, что способствует более серьезным проявлениям деформации»[[12]](#footnote-12).

При этом психологическая порочность нарастает по «замкнутому кругу»: массированные репрессивные тенденции «силовых» органов (при безразличии и попустительстве высших властных инстанций) оставляют населению возможность лишь неприязненно терпеть нелегитимные действия. Фактическая беззащитность граждан и их враждебность к психологически деформированным сотрудникам УВД провоцируют последних к дальнейших нелегитимным действиям и усугубляют их личностную деформацию. К сожалению, нарастание склонности «сильных» подавлять «слабых» может охватывать не только отдельных людей, но и большие сообщества, и государственные системы.

В России, переживающей исторический период нестабильности, наряду с указанными есть и более общие причины девиантного (отклоняющегося вплоть до преступного) поведения сотрудников УВД: «нестабильная социально-экономическая и политическая ситуация в стране; низкая социальная защищенность сотрудников; размытость профессионального ядра; ненадежность правовой защиты сотрудников».

Таким образом, профессиональная деформация в своем развитии проходит три основных уровня: начальный, средний и глубинный, по разному влияющие на эффективность служебной деятельности.

*Начальный уровень* характеризуется незначительными, извне малозаметными, изменениями в личности. Сотрудник познает и овладевает профессиональной деятельностью, формируя собственный стиль ее выполнения, но еще не попадает в фатальную зависимость от службы.

На этом уровне профессиональная деформация, как правило, не оказывает заметного отрицательного влияния на эффективность служебной деятельности, а даже содействует решению конкретных оперативно-служебных задач. Это достигается за счет психологической защиты, которая состоит в снижении остроты восприятия отрицательных, психотравмирующих факторов деятельности, их осознании и оценки как неминуемых, будничных, обычных. Такое упрощение уменьшает психическое напряжение до уровня, мобилизующего личность, оптимизирует эмоциональное самочувствие, делает минимально достаточными психологические затраты на выполнение деятельности.

*Средний уровень*деформации характеризуется существенными количественно-качественными изменениями. Наблюдается постепенная гипертрофия, или заострение, чрезмерная выраженность профессионально важных качеств, дальнейшая их трансформация в свою противоположность. Так, присущая милиционеру внимательность превращается в подозрительность; уверенность - в самоуверенность; самообладание, спокойствие - в равнодушие; требовательность - в придирчивость; усердие - в педантизм и т.п.

Отдельные психологические черты, которые субъективно начинают оцениваться как второстепенные, а то и лишние подавляются, а в дальнейшем и вовсе атрофируются, исчезают. Теряется убежденность в законопослушности граждан, возможности эффективной борьбы с правонарушениями, в необходимости проявлять в своей работе такие чувства, как сопереживание, понимание, желание и готовность оказать помощь.

По отношению к людям, и, прежде всего, к объектам своей служебной деятельности формируется предвзятое отношение, состоящее в том, что в человеке отыскивается и принимается во внимание, прежде всего, то, что подтверждает профессиональные стереотипы ("любой гражданин - потенциальный правонарушитель", "докажи, что ты невиновный", "преступник, а тем, более рецидивист не подлежит исправлению" и т.п.) и откидывается как случайное и неважное все другое. Проявляется склонность к обвинению как внутренняя установка сотрудника УВД, на виновность подозреваемого, однобокое толкование, недооценка его доводов. Все это возникает вследствие подозрительности, снижения самокритичности, неумения посмотреть на свои действия и обстоятельства дела объективно.

Стиль служебного общения переносится на внеслужебное поведение. Сотрудник может настолько идентифицироваться с профессией, что вне собственной воли остается милиционером во всех сферах внеслужебной жизни. Конкретными проявлениями этого являются, например, занятие в общественном транспорте места наиболее удобного для обзора, переворачивание бумаг с записями при появлении другого человека, невольная фиксация внешности граждан, номерных знаков автомобилей, неуместное употребление профессионального юмора, жаргона и т.п.

Профессиональные интересы начинают занимать устойчивое доминирующее место и подчиняют себе все другие. Казалось бы, в этом нет ничего вредного, в особенности для деятельности. Но работник все больше воспринимает и оценивает окружающую среду с позиции пользы для службы, интересуется только тем, что можно непосредственно использовать в работе. Постепенно, но неуклонно ограничивается круг внеслужебного общения, теряется ощущение общности с разными слоями населения. Наконец служебная деятельность оказывается самодовлеющей, единственно важной и желательной сферой активности личности. Наблюдается желание под разными поводами подольше находиться на службе при отсутствии в этом объективной необходимости, стойкое любопытство к служебным делам при нахождении вне службы (во внерабочее время, выходные, отпуск)

Завершается формирование достаточного профессионального опыта. Выучив, образно говоря, все главные тайны деятельности, сотрудник начинает хорошо ориентироваться в том, какими нормами и обязанностями можно пренебрегать или подменять их собственным толкованием, без особого риска понести ответственность за это. Понимание сущности законопослушного поведения становится сугубо субъективным и произвольным: "Для достижения цели все средства допустимы", "Если нормы права отягощают или мешают, их можно не придерживаться". В основе этого лежат дефекты правосознания работника милиции, его нравственно-волевая ненадежность, психологическая неустойчивость. Последняя состоит в невозможности противостоять давлению со стороны заинтересованных людей - должностных лиц, коллег по службе, самого объекта деятельности, его родственников и др.

*На глубинном уровне* деформационные изменения поражают всю личность, которая попадает в полную зависимость от профессиональной сферы. Сотрудник начинает оценивать себя как непревзойденного профессионала, снисходительно и пренебрежительно относиться к мыслям, которые не совпадают с его собственной позицией ("что они в этом понимают, по сравнению со мной они дилетанты"), болезненно реагирует на критику и контроль за своей деятельностью, жестко ориентируется на личный опыт, включая презумпцию собственной непогрешимости ("я всегда действую правильно, так как все знаю"). Могут актуализироваться социально нежелательные черты характера: жестокость, мстительность, грубость, вседозволенность, цинизм; возникают и становятся доминирующими определенные психические состояния - разочарование, скука, раздражительность.

Возникает социопрофессиональная изоляция: с одной стороны, ощущение общности, в частности, корпоративной с узким кругом желаемых для общения партнеров, с другой - равнодушное, подозрительное отношение к разным категориям граждан.

Что касается эффективности служебной деятельности, то на глубинном уровне деформации при общем благополучии могут возникать серьезные срывы и неудачи, связанные с ослаблением внутреннего контроля, самоуверенностью, потерей творческого подхода к решению новых задач и соответствующего отношения к собственному профессиональному опыту.

Избежать формирования признаков профессиональной деформации возможно. Легче это удается людям с развитой рефлексией, умением объективно оценивать собственную личность, видеть истинные причины внутриличностных изменений, не "прятаться" от самого себя за щадящими самооценку объяснениями собственных поступков. Широкий кругозор, интересы внеслужебного круга, общение с людьми иной сферы деятельности позволяют не зацикливаться лишь на служебных вопросах, гармонично развиваться, личностно расти. Важным является способность "оставлять на рабочем месте" решение служебных задач, психологически переключаться на взаимоотношения с родными и близкими, грамотно организовывать отдых. Однако все это возможно лишь при наличии у сотрудника адекватной самооценки, активной позиции в отношении собственной личности, жизнедеятельности, ориентации на личностный и профессиональный рост.

Итак, специфика правоохранительной деятельности, в том числе необходимость вступать во взаимодействие с правонарушителями, нередко содержит в себе элементы отрицательного воздействия на личность. При отсутствии у сотрудника достаточного уровня психологической и нравственной устойчивости часто наблюдается развитие его профессиональной деформации. При этом профессиональная деформация негативно влияет на деловое общение работника и эффективность его служебной деятельности, нарушает целостность личности, снижает её адаптивность, устойчивость.

**1.2«Эмоциональное выгорание», как проявление профессиональной деформации личности**

Традиционно и в общественном сознании, и в научной литературе акцент делается, прежде всего, на позитивных аспектах работы с людьми (сотрудников правопорядка, врачей, педагогов, социальных работников и т. д.). Вместе с тем совершенно очевидно, что именно работа с людьми в силу предъявляемых ею высоких требований, особой ответственности и эмоциональных нагрузок потенциально содержит в себе опасность тяжелых переживаний, связанных с рабочими ситуациями, и вероятность возникновения профессионального стресса.

Проведенные исследования отечественных и зарубежных ученых привели к обнаружению своеобразного профессионального стресса — «стресса общения», который в сочетании с другими профессиональными стрессами, приводит к возникновению так называемого феномена **«**эмоционального выгорания**»[[13]](#footnote-13)**.

Термин — «эмоциональное сгорание» был введен американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергером в 1974 г. для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи[[14]](#footnote-14). Сначала этот термин обозначал состояние изнеможения, истощения, сопряженное с ощущением собственной бесполезности.

Понятие выгорания («burnout») обычно используется для обозначения переживаемого человеком состояния физического, эмоционального и психического истощения, вызываемого длительной включенностью в ситуации, содержащие высокие эмоциональные требования, которые в свою очередь наиболее часто являются следствием сочетания чрезмерно высоких эмоциональных затрат с хроническими ситуационными стрессами.

Первая статья К. Маслач на эту тему, опубликованная в журнале «Human Behavior» в 1976 г., по ее собственному признанию, вызвала огромный и неожиданный отклик, прежде всего среди непрофессионалов. Она получила множество писем от людей самых разных профессий. По прошествии только десяти лет по проблемам синдрома «выгорания» было опубликовано более тысячи статей, созданы специальные методики диагностики синдрома «выгорания». И если первоначально речь шла об описании проблем медицинских работников, то дальнейшие исследования в этой области позволили распространить выявленную феноменологию на более широкий круг профессионалов. В книге К. Маслач, опубликованной спустя шесть лет, речь идет уже и об учителях, воспитателях, полицейских и т. д.

К. Кондо определяет синдром «эмоционального сгорания» как дезадаптированность к рабочему месту из-за чрезмерной рабочей нагрузки и не адекватных межличностных отношений. Этому определению соответствует и данное им толкование понятия «сгорание», которому подвержены, прежде всего, те, кто альтруистически и интенсивно работает с людьми. Такая эмоционально напряженная работа сопровождается чрезмерной тратой психической энергии, приводит к психосоматической усталости (изнурение) и эмоциональному истощению (исчерпывание). В результате появляются беспокойство (тревога), раздражение, гнев, пониженная самооценка. На фоне учащенного сердцебиения, возникает одышка, желудочно-кишечные расстройства, головные боли, пониженное давление, нарушение сна. Как правило, возникают и семейные проблемы. Воздействие стрессогенных факторов, вызывающих явление «эмоционального сгорания»» охватывает значительный круг профессий, расширяя число подверженных этому заболеванию[[15]](#footnote-15).

Первоначальные исследования этого явления носили в основном описательный и эпизодический характер. Но в 1981 г. Маслач, одна из ведущих специалистов по изучению «эмоционального сгорания», детализировала этот феномен как особое состояние, включающее чувство эмоционального истощения, изнеможения; симптомы дегуманизации, деперсонализации; негативное самовосприятие, а в профессиональном плане — утрату профессионального мастерства[[16]](#footnote-16).

В 1983 г. Е.Махер в своем обзоре обобщает перечень симптомов «эмоционального сгорания»:

1. усталость,
2. утомление,
3. истощение;
4. психосоматические недомогания,
5. бессонница,
6. негативное отношение к клиентам;
7. негативное отношение к самой работе;
8. скудность репертуара рабочих действий;
9. злоупотребления химическими агентами: табаком, кофе, алкоголем, наркотиками;
10. отсутствие аппетита или, наоборот, переедание,
11. негативная «Я-концепция»;
12. агрессивные чувства (раздражительность, напряженность, тревожность, беспокойство, взволнованность до перевозбуждения, гнев);
13. упадническое настроение и связанные с ним эмоции (цинизм, пессимизм, чувство безнадежности, апатия, депрессия, ощущение бессмысленности);
14. переживание чувства вины[[17]](#footnote-17).

В 1982 г. С.Маслач выделила в качестве важных характеристик личности, подверженной синдрому, следующие:

* индивидуальный предел возможностей эмоционального «Я» противостоять истощению, противодействовать «сгоранию» на основе самосохранения;
* внутренний психологический опыт, включающий чувства, установки, мотивы, ожидания; негативный индивидуальный опыт;
* дистресс, дискомфорт, дисфункции или их последствия.

Основными признаками синдрома «сгорания» являются:

- ощущение эмоционального истощения;

- наличие негативных чувств по отношению к клиентам;

- негативная самооценка.

Эти признаки синдрома отмечают большинство клиницистов, изучавших и наблюдавших его проявления.

После того как учеными была определена сущность основные признаки синдрома эмоционального сгорания, и этот феномен стал общепризнанным, закономерно встал вопрос о выявлении и классификации факторов, тормозящих развитие этой болезни или способствующих ей.

При изучении личностного фактора некоторые исследователи (П.Торнтон) принимали во внимание следующие показатели: *возраст, пол, семейное положение, стаж, образовательный уровень, стаж данной работы, социальное происхождение.*

Однако оказалось, что они не связаны с уровнем «эмоционального сгорания»[[18]](#footnote-18). Другие исследователи (А.Пайнс) уделяли особое внимание связи мотивации и «сгорания»; изучали, в частности, такие мотивы трудовой деятельности, как *удовлетворенность зарплатой, чувство собственной значимости на рабочем месте, профессиональное продвижение, самостоятельность и уровень контроля со стороны руководства и др[[19]](#footnote-19)*.

Прямой связи синдрома «сгорания» с уровнем зарплаты не было обнаружено. Вместе с тем, неудовлетворенность профессиональным ростом и установкой на поддержку (благожелательность) оказались более связанными с развитием синдрома «сгорания».

Существует также мнение, что люди с определенными чертами личности (беспокойные, чувствительные, эмпатичные, склонные к интроверсии, имеющие гуманистическую жизненную установку, склонные отождествляться с другими) больше подвержены этому синдрому.

Х.Фрейденбергер характеризует подверженных синдрому «сгорания», как сочувствующих, гуманных, мягких, увлекающихся, идеалистов, ориентированных на помощь другим, и одновременно неустойчивых, интравертных, одержимых навязчивой идеей (фанатичных), пламенных и легко солидаризирующихся людей [[20]](#footnote-20).

Е.Махер же относит к этой категории людей с низким уровнем эмпатии и склонных к авторитаризму.

Существуют различные мнения относительно влияния личностных характеристик, но неоспорим тот факт, что личностные качества социальных работников играют важную роль в противостоянии синдрому «выгорания».

Сами симптомы синдрома «сгорания» также вряд ли отличаются строгой специфичностью и могут варьировать от легких поведенческих реакций (раздражительность, утомляемость к концу рабочего дня и т.п.) до психосоматических, невротических и, вероятно, даже психотических расстройств.

Психологи утверждают, что к «эмоциональному сгоранию» быстрее всего приводит позиция профессионала, которые верят и следуют четырем мифам:

*Мне нельзя ошибаться.*

*Я должен быть сдержанным.*

*Я не имею права быть предвзятым.*

*Я обязан быть во всем примером для подражания[[21]](#footnote-21)*.

Имеется ряд состояний человека, которые резко уменьшают его мотивационный потенциал. Так, при монотонности жизни, психическом пресыщении, утомлении исчезает желание выполнять работу; к которой вначале имелся положительный мотив. Но особенно сильно и длительно влияет на снижение мотивационного потенциала состояние депрессии, возникающее у здоровых людей. Ощущение тревоги и депрессии является также симптомом «эмоционального выгорания». Депрессия (от лат. depressio *—* подавление) — это аффективное состояние, характеризующееся отрицательным эмоциональным фоном (подавленностью, тоской, отчаянием) из-за неприятных, тяжелых событий в жизни человека или его близких. Возникает чувство беспомощности перед лицом жизненных трудностей, неуверенности в своих возможностях, сочетающиеся с чувством бесперспективности. Сила потребностей, влечений резко снижается, приводит к пассивному поведению, безынициативности.

В то же время при утомлении, тревоге у здоровых людей могут возникать навязчивые состояния (непроизвольно, внезапно появляющиеся в сознании тягостные мысли, представления или побуждения к действию), при которых мотивационный потенциал резко увеличивается. Большое влияние на снижение мотивационного потенциала оказывает «профессиональное выгорание».

Экстремальные ситуации часто сопровождаются стрессом, когда у работника правоохранительных органов возникает острый внутренний конфликт между жесткими требованиями, которые налагает на него ответственность, и объективная невозможность выполнить их. Стресс как состояние психической напряженности, вызванное трудностями, опасностями, в целом мобилизует человека на их преодоление. Однако если стресс превышает критический уровень, то он превращается в дистресс, снижающий результаты труда, подрывающий здоровье человека. Различают стрессы профессиональные, личностные, стрессы ответственности и т.д.[[22]](#footnote-22)

К профессиональным стрессам можно отнести:

1. вхождение в новую профессиональную среду;
2. ситуацию нововведений и конфликтов в этой сфере;
3. ситуации изменения требований к профессии, внутренних кризисов;
4. ситуации, связанные с профессиональным ростом, с карьерой и др.

Так, ситуация нововведений и конфликтов в профессиональной сфере может способствовать появлению у человека таких стрессовых проявлений, как (беспомощность, подверженность конфликтам, эмоциональная напряженность, снижение работоспособности, уровня самокритичности).

Эффекты, возникающие под влиянием стресса сходны с эффектами «выгорания». Абрумова выделяет такие реакции на стресс, которые сходны с эффектами «выгорания»[[23]](#footnote-23). Их можно подразделить на пять типов:

1. Реакция эмоционального дисбаланса характеризуется отчетливым превалированием отрицательной гаммы эмоций.Общий фон настроения снижен. Человек ощущает чувство дискомфорта той или иной степени выраженности. Помимо широкого диапазона отрицательно окрашенных эмоций, реакция эмоционального дисбаланса характеризуется сокращением круга.

2. Пессимистическая ситуационная реакция выражена в первую очередь изменением мироощущения, установлением мрачной окраски мировоззрения, суждений и оценок, видоизменением и переструктурированием системы ценностей. Мир воспринимается человеком в самых «черных» тонах. Такое восприятие вызывает стойкое снижение уровня оптимизма, что, разумеется, преграждает путь к продуктивному планированию деятельности в будущем. Реальное планирование уступает место мрачным прогнозам. Такая скованность собственной воли, якобы наступающая неконтролируемость сменяющихся событий или условий вызывают вторичное снижение самооценки, ощущение незначительности и маловажности собственных возможностей.

3.Ситуационная реакция демобилизации отличается наиболее резкими изменениями в сфере контактов: отказом от привычных контактов или, по меньшей мере, значительным их ограничением, что вызывает устойчивые, длительные и мучительные переживания одиночества, беспомощности, безнадежности.

4*.* Ситуационная реакция оппозиции характеризуется повышающейся степенью агрессивности, возрастающей резкостью отрицательных оценок окружающих и их деятельности.

5. Ситуационная реакциядезорганизациисодержит в основе своей тревожный компонент. Вследствие этого здесь наблюдаются в наиболее выраженном виде соматовегетативные проявления (гипертонические и сосудисто-вегетативные кризы, нарушения сна)[[24]](#footnote-24).

Но, несмотря на схожесть эффектов выгорания, и профессиональных стрессов, не следует отождествлять их. Синдром эмоционального скорее является не разновидностью стресса, а следствием влияния комплекса стрессовых факторов.

Постоянное воздействие разрушающих факторов приводят к устойчивым изменениям личности. Но негативные переживания закрепляются соответствующие формы реагирования, и эпизодические проявления отрицательных эмоций трансформируются в устойчивые черты: интровертированность, замкнутость, агрессивность, высокую личностную тревожность, депрессивность, агрессивность, сужение круга значимых мотивов

Одним из показателей синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности является состояния психической напряженности, вызванные конфликтами, трудностями в решении сложных социальных проблем, приводящими к ощущениям дискомфорта, тревоги, фрустрации, пессимистические настроения [[25]](#footnote-25). Существуют различные научные подходы к определению сущности и видов психической напряженности. Некоторые ученые различают два вида таких состояний: напряжение, вызывающее положительный, мобилизующий эффект и напряженность, которая характеризуется понижением устойчивости психических и двигательных функций вплоть до дезинтеграции личности. Другие проводят различие между эмоциональным напряжением как нормальным состоянием и эмоциональной напряженностью как предпаталогическим состоянием.

Исследователи попытались также сформулировать представление о том, какие особенности людей способствуют развитию профессионального «выгорания». По мнению американских исследователей, развитие «выгорания» более вероятно у людей с меньшей степенью зрелости и самодостаточности, более импульсивных и нетерпеливых, не имеющих семьи, но нуждающихся в тех, кто мог бы их поддерживать или одобрять, имеющих цели и притязания, которые не вполне согласуются с реальностью. К этому также добавляется указание на то, что с возрастом вероятность развития выгорания уменьшается, то есть ему более подвержены начинающие работники, люди более молодого возраста. Однако большинство исследователей считают, что возраст, пол, стаж работы и другие социально-демографические характеристики не связаны прямо с профессиональным выгоранием. Большее значение имеет индивидуальный тип реагирования на стрессогенные ситуации[[26]](#footnote-26).

Специалисты в области выгорания сходятся на том, что развитие «выгорания» не ограничивается профессиональной сферой и его последствия начинают ощутимо проявляться в личной жизни человека, его взаимодействии с другими людьми, в других ситуациях его бытия. Болезненное разочарование в работе как способе обретения смысла окрашивает всю жизненную ситуацию.

Бойко В.В. рассматривает «выгорание» как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия, приобретенный 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 его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности[[27]](#footnote-27).

Бойко В.В. описывает различные симптомы «выгорания»[[28]](#footnote-28):

*Симптом «эмоционального дефицита»*. К профессионалу приходит ощущение, что эмоционально он уже не может помогать субъектам своей деятельности. Не в состоянии войти в их положение, соучаствовать и сопереживать, отзываться на ситуации, которые должны трогать, побуждать, усиливать интеллектуальную, волевую и нравственную отдачу. О том, что это не что иное, как эмоциональное выгорание, говорит его еще недавний опыт: некоторое время тому назад таких ощущений не было, и личность переживает их появление. Постепенно симптом усиливается и приобретает более осложненную форму, все реже проявляются положительные эмоции и все чаще отрицательные. Резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы – дополняют симптом «эмоционального дефицита»

*Симптом «эмоциональной отстраненности»*. Личность почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Ее почти ничто не волнует, почти ничто не вызывает эмоционального отклика – ни позитивные обстоятельства, ни отрицательные. Причем это не исходный дефект эмоциональной сферы, не признак ригидности, а приобретенная за годы обслуживания людей эмоциональная защита. Человек постепенно научается работать как робот, как бездушный автомат. В других сферах он живет полнокровными эмоциями. Реагирование без чувств и эмоций наиболее яркий симптом выгорания. Он свидетельствует о профессиональной деформации личности и наносит ущерб субъекту общения. Партнер обычно переживает проявленное к нему безразличие и может быть глубоко травмирован.

*Симптом «личностной отстраненности, или деперсонализации»*. Проявляется в широком диапазоне умонастроений и поступков профессионала в процессе общения. Прежде всего, отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку – субъекту профессионального действия. Он воспринимается как неодушевленный предмет, как объект для манипуляций – с ним приходится что-то делать. Объект тяготит своими проблемами, потребностями, неприятно его присутствие, сам факт его существования. Метастазы «выгорания» проникают в установки, принципы и систему ценностей личности. Возникает деперсонализированный защитный эмоционально-волевой антигуманистический настрой. Личность утверждает, что работа с людьми не интересна, не доставляет удовлетворения, не представляет социальной ценности. В наиболее тяжелых формах «выгорания» личность рьяно защищает свою антигуманистическую философию «ненавижу», «презираю», «взять бы автомат и всех». В таких случаях «выгорание» смыкается с психопатологическими проявлениями личности, с неврозоподобными или психопатическими состояниями. Таким личностям противопоказана правоохранительная профессиональная деятельность.

*Симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений»*. Как следует из названия, симптом проявляется на уровне физического и психического самочувствия. Обычно он образуется по условно-рефлекторной связи негативного свойства. Многое из того, что касается субъектов профессиональной деятельности, провоцирует отклонения в соматических или психических состояниях. Порой даже мысль о таких субъектах или контакт с ними вызывает плохое настроение, бессонницу, чувство страха, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострения хронических заболеваний. Переход реакций с уровня эмоций на уровень психосоматики свидетельствует о том, что эмоциональная защита – «выгорание» – самостоятельно уже не справляются с нагрузками, и энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами индивида. Таким способом организм спасает себя от разрушительной мощи эмоциональной энергии[[29]](#footnote-29).

Анализ теоретических подходов к изучению феномена «эмоционального выгорания», позволяет сделать следующие выводы

В сущности, происхождение «выгорания», видимо, невозможно однозначно связать с теми или иными личностными или ситуационными факторами, скорее оно является результатом сложного взаимодействия личностных особенностей человека, ситуации его межличностных отношений и его профессиональной и рабочей ситуации, в которой он находится.

По мнению исследователей, нарушения могут затрагивать разные грани трудового процесса — профессиональную деятельность, личность профессионала, профессиональное общение. Эти нарушения обычно заключаются в том, что у человека развивается «эмоциональное «выгорание» – симптомокомплекс, который включает в себя набор отрицательных показателей, под влиянием которых разрушается личность специалиста, он не может использовать имеющиеся у него личностные возможности и средства в связи с состоянием психической усталости или утрачивает свои трудовые умения и навыки. В результате происходят нарушения и деформации профессиональной деятельности, снижается результативность труда в целом. В связи с этим профилактике и обеспечению психогигиены работников правоохранительной системы необходимо уделять особое внимание и способствовать созданию системы психологической помощи.

**Глава 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ДЕСТРУКЦИЙ НА ПРИМЕРЕ СОТРУДНИКОВ УВД**

**2.1Методы исследования и этапы проведения эксперимента**

Базой нашего исследования было определено отделение внутригородского центрального района УВД г. Сочи. (2008 г.)

Общий объем выборки составил 70 человек, мужчины в возрасте от 21 до 55 лет.

Исследование включало в себя 3 этапа.

1. Изучение социально- демографических характеристик испытуемых и их удовлетворенности организационными факторами.

2. Изучение степени выраженности синдрома эмоционального «выгорания» у сотрудников правопорядка, принявших участие в исследовании.

3.Изучение личностных особенностей работников правоохранительных органов.

Для проверки гипотез и решения поставленных задач были использованы следующие методы исследования: анкетирование, анализ документов, тестирование с использованием различных методик, позволяющих определить наличие синдрома «эмоционального выгорания» и личностные особенностей правоохранительных работников.

Для исследования уровня эмоционального выгорания сотрудников УВД была использована методика «диагностика уровня эмоционального выгорания Бойко В.В. Тест содержит 84 вопроса[[30]](#footnote-30).

Методика позволяет оценить наличие эмоционального выгорания по трем шкалам: «напряжение», «резистенция», «истощение», которые включают в себя по четыре симптома.

«Напряжение»

* переживание психотравмирующих обстоятельств,
* неудовлетворенность собой
* «загнанность в клетку»
* тревога и депрессия

«Резистенция»

* неадекватное избирательное эмоциональное реагирование
* эмоционально-нравственная дезориентация
* расширение сферы экономии эмоций
* редукция профессиональных обязанностей

«Истощение»

* эмоциональный дефицит
* эмоциональная отстраненность
* личная отстраненность
* психосоматические и психовегетативные нарушения

По количеству полученных баллов по каждому симптому можно говорить о его степени выраженности: не сложившийся симптом, складывающийся симптом или уже сложившийся симптом.

Находится общий итоговый показатель по сумме баллов по всем двенадцати симптомам. Этот показатель может говорить об отсутствии «выгорания», о начинающемся «выгорании» либо об имеющемся «вгорании». Эта методика дает подробную картину синдрома.

Для исследования личностных особенностей социальных работников были использованы:

16-факторная методика Р. Кеттелла, состоящая из 184 вопросов, в которой, кроме самих факторов, нас интересовали их сочетания, по которым определяются социально-психологические особенности: «экстраверсия–интроверсия», «коммуникативные свойства личности», «эмоциональные и интеллектуальные» характеристики личности.

Методика измерения мотива цели достижения, которая предназначена для диагностики устойчивых мотивов личности: мотива избегания неудачи и мотива стремления к успеху. При этом оценивается, какой из этих двух мотивов доминирует.

Тест представляет собой опросник имеющий две формы – мужскую, 32 вопроса и женскую, 30 вопросов.

Опросник уровня субъективного контроля Бажина Е.Ф. [[31]](#footnote-31)и соавторов основан на шкале локуса контроля Дж Роттера. По его мнению «люди различаются между собой, потому, где они локализуют контроль над значимыми для них событиями»[[32]](#footnote-32).

«Экстерналы» считают, что происходящие с ними события являются результатами внешних сил. «Интерналы» интерпретируют значимые события как результат своей собственной деятельности.

Опросник УСК состоит из 44 пунктов. Испытуемый отвечает на каждый из вопросов по 6-бальной шкале «-3-2-1+1+2+3»,в которой ответ «+3» означает полностью согласен, «-3» полностью согласен. В опроснике показатели организованы в соответствии с принципом иерархической структуры системы регуляции деятельности человека и ряду ситуационно-специфических показателей. Соответственно были выделены следующие шкалы

1. Шкала общей интернальности
2. Шкала интернальности в области достижений
3. Шкала интернальности в области неудач
4. Шкала интернальности в области семейных отношений
5. Шкала интернальности в области производственных отношений
6. Шкала интернальности в межличностных отношенияях
7. Шкала интернальности в области здоровья.

Опросник имеет высокие показатели по надежности и валидности.

**2.2Анализ полученных результатов по выявлению факторов профессиональной деструкции сотрудников УВД**

Результаты, полученные с помощью анкетного опроса, позволили описать социально-демографические характеристики респондентов, а также другие параметры, оценивающие степень удовлетворенности работников правоохранительных органов условиями труда, заработной платой, отношениями с непосредственным руководителем, отношениями в коллективе, а также оценить интенсивность испытываемых сотрудниками УВД физических, интеллектуальных, психоэмоциональных нагрузок.

Одним из важных социально-демографических показателей является возраст опрошенных, который по нашему мнению находится в тесной взаимосвязи со способностью противостоять синдрому «эмоционального выгорания». Средний возраст опрошенных составил 32,3 года, из них в возрасте от 21 до 36 лет – 48,6%, от 36 до 55 лет – 51,4%.

Ответы на вопрос анкеты относительно семейного положения распределились следующим образом:

* в браке состоит 68,6% опрошенных;
* не имеют собственной семьи –31,4% респондентов.

Также нас интересовал уровень образования, и то каким образом он влияет на становление синдрома «выгорания» у работников правоохранительных органов. Результаты анкетного опроса показали, что 8,6% опрошенных имеют среднее образование, среднетехническое образование имеется у большинства сотрудников УВД, принявших участие в исследовании, и составляет 51,4,% опрошенных, незаконченное высшее образование у 11,4%, высшее образование имеют 28,6%респондентов.

Большинство опрошенных, вошедших в выборку, жители г Сочи (85,7%),представители других городов Краснодарского края составили 11,4%, также в исследовании приняли участие 2,9% проживающих в сельской местности. В исследовании приняли участие сотрудники, отличающиеся по должности, которых мы разделили на группы:

Сержантский состав –25,7%,

Младший офицерский состав –50%,

Старший офицерский состав – 24,3% опрошенных.

Принявшие участие в исследовании работники правоохранительных органов имеют разный профессиональный стаж, который мы разделили на три группы. стаж профессиональной деятельности от 0 до 5 лет имеет 47,1% респондентов, стаж от 5 до 10 лет – 30%, свыше 10 лет стаж у 22,9% сотрудников.

При ответе на вопрос анкеты относительно удовлетворенности условиями труда, получены следующие результаты:

полностью условиями труда удовлетворены 20,2%опрошенных,

скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 32,6%,

затруднились ответить 18,7% опрошенных,

скорее неудовлетворенны, чем не удовлетворены условиями труда – 24,5%,

совсем неудовлетворенны 4%респондентов.

На вопрос анкеты о степени удовлетворенности размером зарплаты ответы распределились следующим образом: Из опрошенных *никто* полностью неудовлетворен размером зарплаты,

скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 34,1%,

затруднились ответить 21,2%респондентов, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены 26,4%,

полностью неудовлетворенны размером зарплаты 18,3%принявших участие в опросе работников социальных служб.

При анализе вопроса анкеты о возможности повышения квалификации, получены следующие результаты: большинство респондентов (34,9%) удовлетворены ею, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены возможностью повышения квалификации 24,8% опрошенных, затруднились ответить 21,6%, скорее неудовлетворенны, чем удовлетворены возможностью повышения квалификации 11,8%, полностью неудовлетворенны 6,9%опрошенных.

Исследуя степень удовлетворенности разнообразием выполняемых работ, нами были получены следующие результаты:

27,9% респондентов ответили, что они удовлетворены разнообразием,

скорее удовлетворены им, чем не удовлетворены 39% опрошенных,

затруднились ответить 24,8%,

скорее неудовлетворенны, чем удовлетворены 6,1%,

полностью неудовлетворенны разнообразием выполняемых работ 2,2% сотрудников УВД, принявших участие в исследовании.

Исходя из данных, полученных в ходе анкетного опроса, мы можем говорить о степени удовлетворенности работников правоохранительных органов престижностью выполняемой работы. Процент опрошенных, полностью удовлетворенных престижностью выполняемой работы составил 20,5%, скорее удовлетворены ею, чем не удовлетворены 30,8%, затруднились ответить 30% опрошенных, скорее неудовлетворенны, чем удовлетворены 18%, полностью неудовлетворенны престижностью профессии 0,7%.

Также анализ анкетных данных позволил выяснить степень удовлетворенности респондентов отношениями с непосредственным командиром и отношениями в коллективе:

Удовлетворенны *отношениями с непосредственным командиром* 25,7%,

скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 30,4%,

затруднились ответить 23,7% опрошенных,

скорее неудовлетворенны, чем удовлетворены 17,4%,

полностью неудовлетворенны отношениями с непосредственным руководителем 6,4%.

Удовлетворенны *отношениями в коллективе* 31,7%,

скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 22,4% опрошенных,

затруднились ответить 14,8%,

скорее неудовлетворенны, чем удовлетворены 2,7%,

полностью неудовлетворенны отношениями в коллективе 28,4%.

При анализе ответов на вопросы анкеты (см. Приложение 1), относительно удовлетворенности организацией работы, получены следующие результаты:

9,7% полностью удовлетворенны организацией работы,

скорее удовлетворены, чем не удовлетворены 32,2%,

затруднились ответить 13,3% опрошенных,

12,6% скорее неудовлетворенны, чем удовлетворены,

полностью неудовлетворенны 32,2% респондентов.

Также анализ результатов анкетирования позволил выявить интенсивность физических, интеллектуальных и психоэмоциональных нагрузок.

Высокая *интенсивность физических нагрузок* 22,8%,

42,9%иногда испытывают физические нагрузки,

34,3% никогда не испытывают физические нагрузки.

*Интенсивные интеллектуальные нагрузки* испытывают 31,8%,

иногда испытывают интеллектуальные нагрузки – 48,4%,

19,8% никогда не испытывают.

*Психо-эмоциональные нагрузки* всегда на себе испытывают 40,6% опрошенных,

иногда испытывают 36,4%,

никогда не испытывают в профессиональной деятельности психо-эмоциональные нагрузки 23% опрошенных.

Исходя из данных анкеты, мы можем сделать выводы, что большинство работников органов правопорядка удовлетворены условиями труда (58,2%). Но существует низкая удовлетворенность размером оплаты труда (44,7%-неудовлетворены).

У большинства сотрудников УВД, принявших участие в исследовании высокая удовлетворенность возможностью повышения квалификации, ей удовлетворены 59,7%, а также они удовлетворенны разнообразием выполняемых работ(66,9%),неудовлетворенны разнообразием выполняемых работ только 8,3%.

Служба в правоохранительных органах кажется опрошенным вполне престижной профессией, как совершенно не престижную оценили ее только 0,7% респондентов.

Отношениями с непосредственным командиром большинство работников право защиты удовлетворенны (56,1%). Большинство опрошенных довольны отношениями в коллективе (54,1%), но также существует достаточно большая группа полностью неудовлетворенных отношениями в коллективе –28,4%.

Организация работы не совсем удовлетворяет опрошенных, полностью неудовлетворенны–32,2%.

Правоохранительная служба, как вид профессиональной деятельности сопряжен с высокими интеллектуальными и психо-эмоциональными нагрузками, что подтверждается результатами анкеты (интенсивные интеллектуальные нагрузки испытывают 31,8%, иногда испытывают интеллектуальные нагрузки– 48,4%, психо-эмоциональных нагрузки всегда на себе испытывают 40,6%опрошенных, иногда испытывают –36,4%). В меньшей степени сотрудники УВД испытывают физические нагрузки (34,3% никогда не испытывают физические нагрузки).

Для выявления уровня эмоционального «выгорания» у работников правоохранительных органов, нами была использована методика *«Диагностики уровня эмоционального выгорания Бойко В.В.»* Результаты, полученные при помощи этой методики представлены в таблице (см. Таблицу 1.).

*Таблица 1*

**Результаты по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания Бойко В.В.» (в %)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Степень выраженности симптомов выгорания | 1 | 2 | 3 | 4 | напряжение | 5 | 6 | 7 | 8 | резистенция | 9 | 10 | 11 | 12 | истощение | выгорание |
| Не сложившийся симптом  | 13 | 76 | 53 | 29 | 21 | 21 | 44 | 47 | 34 | 19 | 55 | 66 | 50 | 37 | 28 | 16 |
| Симптом в фазе формирования | 21 | 21 | 26 | 50 | 53 | 32 | 29 | 16 | 13 | 37 | 36 | 21 | 31 | 41 | 53 | 66 |
| Сложившийся симптом  | 66 | 3 | 21 | 21 | 26 | 47 | 27 | 37 | 53 | 44 | 9 | 13 | 19 | 21 | 19 | 18 |

*1 – переживание психотравмирующих обстоятельств, 2 –неудовлетворенность собой, 3 – «загнанность в клетку», 4 – тревога и депрессия, 5–неадекватное избирательное эмоциональное реагирование,6–эмоционально-нравственная дезориентация, 7–расширение сферы экономии эмоций, 8–редукция профессиональных обязанностей, 9–эмоциональный дефицит,10–эмоциональная отстраненность, 11–личная отстраненность,12–психосоматические и психовегетативные нарушения.*

Анализ результатов позволяет сделать следующие выводы. Сложившийся синдром «эмоционального выгорания» выявился у 19% респондентов, в фазе формирования синдром «эмоционального выгорания» у 66% опрошенных, у 16% опрошенных отсутствует синдром «выгорания». Такой симптом, как переживание психотравмирующих обстоятельств в доминирующей фазе у 66% принявших участие в исследовании сотрудников УВД.

Симптом – *«редукция профессиональных обязанностей»* сформирован у 52% опрошенных, *«неадекватное избирательное эмоциональное реагирование»* у 47%. В стадии формирования такие симптомы «выгорания», как *«тревога и депрессия»* – 50%, *«психосоматические и психовегетативные нарушения»* – 35,7%. Интегральные показатели «выгорания» *«резистенция»* в доминирующей фазе у 44,3%, *«напряжение»* и показатель *«истощение»* в фазе формирования у 53%.

Исходя из полученных данных, мы можем сделать вывод, что проблема «выгорания» сотрудников УВД актуальна, только у 16% не выявлен синдром «выгорания», но у 95% опрошенных в сформированной стадии находятся те или иные симптомы «выгорания». У 66% работников правоохранительных органов, принявших участие в исследовании «выгорание» находится в стадии формирования, что говорит о необходимости профилактики и психокоррекции их эмоционального и психического состояния.

При сопоставлении особенностей демографических характеристик в разных стадиях «выгорания», нами были выявлены такие закономерности (см. Приложение 2):

Сформированный синдром «эмоционального выгорания» свойственен в большей степени группе в возрасте от 21 до 36 лет (84,6%), «выгорание» отсутствует у 63,6% в возрастной группе от 36 до 55лет. Этот факт можно объяснить тем, что у специалиста в зрелом возрасте уже пройден этап профессионального становления и адаптации к профессии, определены конкретные цели, сформированы профессиональные интересы, выработаны механизмы профессионального самосохранения. Таким образом, можно сделать вывод, что у молодых специалистов на службе в правоохранительных органах больше риск возникновения эмоционального «выгорания».

В группах сотрудников УВД, имеющих семью и неженатых, нет явных различий по уровням эмоционального «выгорания». Семья, скорее всего, должна выступать в качестве фактора, снижающего влияние различных профессиональных стрессов, т.к. выполняет рекреационную и психотерапевтическую функцию, связанную с психологической поддержкой членов семьи. Но деструктивная семья, может стать стрессовым фактором, причиной усугубления синдрома эмоционального «выгорания». Постоянные перегрузки вызывают переутомление и в результате снижаются защитные механизмы в борьбе против «выгорания». Следовательно, можно сделать вывод, что сам факт наличия семьи не снижает риск развития «выгорания». Более важным показателем, скорее всего, является удовлетворенность семейными отношениями.

Эмоциональное «выгорание» в фазе формирования свойственно в большей степени сотрудникам со средним (10,9%) и среднетехническим образованием (58,7%). В группе сотрудников с высшим образованием выявлено меньшее количество случаев эмоционального «выгорания»: синдром эмоционального «выгорания» отсутствует у 53,8 % работников органов ВД, имеющих высшее образование. Наличие высшего образования, на наш взгляд, снижает риск возникновения «выгорания», так как высокая профессиональная подготовка дает сотруднику широкий спектр вариантов, способов и приемов решения профессиональных задач и проблем, возникающих в процессе работы. Тем самым снижается неудовлетворенность собой, тревога и депрессия, вызванная недостатком профессиональных знаний и умений. Высшее образование расширяет кругозор сотрудника УВД в области юридической психологии, медицины, и др. наук и позволяет адекватно реагировать на сложившуюся ситуацию, находить эффективные пути преодоления «выгорания», использовать приемы профессионального самосохранения. Таким образом, можно сделать вывод, что высшее образование является фактором, предотвращающим возникновение у работников правоохранительных органов синдрома эмоционального «выгорания».

При сопоставлении степени удовлетворенности опрошенных различными организационными факторами профессиональной деятельности в группах с разным уровнем «выгорания» получены следующие выводы (см. Приложение 3):

В группу с отсутствием «выгорания» вошли сотрудники УВД, удовлетворенные условиями труда (45,5%), а в группу с высоким показателем «выгорания» те, кто неудовлетворен условиями труда (7,6%). Можно сделать вывод, что неблагоприятные условия труда повышают риск развития выгорания, а благоприятные являются фактором, ослабляющим влияние профессиональных стрессов.

В группе с отсутствием синдрома почти в равной степени представлены сотрудники как удовлетворенные зарплатой, так и неудовлетворенные. Таким образом, можно сделать вывод о том, что удовлетворенность размером заработной платы не влияет на возникновение «выгорания».

Большинство работников правоохранительных органов, удовлетворенных возможностью повышения квалификации, составили группу специалистов с отсутствием синдрома «эмоционального выгорания» (54,5%). Мы объясняем это тем, что компетентность сотрудника, умение быстро и эффективно решать проблемы – фактор профессионального самосохранения. Поэтому важно повышать свое мастерство и квалификацию посредством самообразования в ходе практической деятельности, заимствования опыта у коллег, различными формами краткосрочной учебы и переподготовки. Следовательно, высокая возможность повышения квалификации снижает риск развития «выгорания».

Степень удовлетворенности разнообразием выполняемых работ влияет на возможность развития «выгорания». Чем выше удовлетворенность разнообразием выполняемых работ, тем выше риск развития «выгорания». Из общего числа 30,7% удовлетворенны разнообразием выполняемых работ, но они вошли в группу с высокими показателями «выгорания». Это может быть связано с тем, что чрезмерное разнообразие функций, в зависимости от ситуации могут стать стрессовым фактором, вызывающим «выгорание». Таким образом, слишком высокое разнообразие работ может стать фактором, повышающим риск возникновения эмоционального выгорания.

Если сотрудник УВД расценивает свою работу как престижную, это снижает риск возникновения «выгорания». 45,5% опрошенных, считающих свою профессию престижной, относятся к группе с отсутствующим синдромом «выгорания». Следовательно, осознание своей работы как престижной снижает риск возникновения «выгорания».

Особое место в рабочей ситуации занимают контакты с коллегами и руководством. Поскольку в основе профессионального «выгорания» лежат проблемы общения, взаимодействие с коллегами может стать дополнительным источником эмоционального стресса, а значит и источником «выгорания».

Важным фактором развития выгорания являются отношения с непосредственным командиром. В группе специалистов, у которых отсутствует синдром эмоционального «выгорания», 63,6% - удовлетворенных отношениями с командованием. В группе специалистов со сложившимся синдромом нет полностью удовлетворенных отношениями с руководством. Скорее неудовлетворенны, чем удовлетворены отношениями с командованием 46,1% респондентов. Из этого можно сделать вывод, что напряженные отношения с руководством повышают риск развития «выгорания».

Удовлетворены отношениями в коллективе – 54,1% сотрудников, скорее удовлетворенны, чем не удовлетворенны –27,0% работников, у которых не выявлен синдром «выгорания», а 46,7% неудовлетворенных, относятся к группе с высоким «эмоциональным выгоранием». Неблагоприятные отношения в коллективе являются фактором развития таких симптомов «выгорания», как истощение и деперсонализация. Таким образом, чем больше удовлетворены опрошенные отношениями в коллективе, тем меньше у них риск возникновения эмоционального «выгорания».

Сотрудники УВД, неудовлетворенные организацией работы, относятся к группе с высоким «выгоранием» (76,9%). У 45,4% удовлетворенных организацией работы, отсутствует «выгорание». Организация работы, которая не удовлетворяет сотрудника, является фактором стресса, который увеличивает риск развития эмоционального «выгорания».

Феномен «эмоционального выгорания» вызван интенсивными межличностными взаимодействиями при работе с людьми, сопровождающимися эмоциональной насыщенностью и когнитивной сложностью, поэтому нам было важно оценить то, как интенсивность эмоциональных, когнитивных, физических нагрузок влияет на развитие «выгорания».

Влияние интенсивности физических, интеллектуальных нагрузок на развитие синдрома эмоционального «выгорания» мы рассмотрели при помощи сопоставления результатов анкетирования с результатами по методике *«Диагностика уровня эмоционального выгорания»*. Анализ данных позволил сделать следующие выводы (см. Приложение 4).

Те работники правоохранительных органов, которые часто испытывают физические нагрузки, в меньшей степени подвержены «выгоранию». Среди тех сотрудников, которые всегда испытывают психо-эмоциональные нагрузки в процессе работы (69,2%) имеют сложившийся синдромом «выгорания». У тех, кто никогда не испытывал психо-эмоциональных нагрузок (72,7%) - отсутствует «выгорания». Следовательно, можно сделать вывод, что чем чаще в профессиональной деятельности сотрудник УВД испытывает психоэмоциональные нагрузки, тем выше у него риск возникновения синдрома эмоционального «выгорания».

Однако чем меньше в своей профессиональной деятельности работники органов правопорядка испытывают физические нагрузки, тем реже они испытывают личную отстраненность и неудовлетворенность собой. У сотрудников, которые чаще испытывают психоэмоциональные нагрузки выше показатель «резистенция», и такие симптомы «выгорания»: *психосоматические нарушения, неудовлетворенность собой, расширение сферы экономии эмоций, неадекватное избирательное эмоциональное реагирование*.

Анализ достоверных различий между группами показал, что истощение и неудовлетворенность собой в большей степени свойственны тем сотрудникам УВД, которые всегда испытывают интеллектуальные нагрузки, чем тем, которые никогда их не испытывают.

Для определения места локализации *локуса контроля*, *«интернальности – экстернальности»* работников правоохранительных органов, нами была использована методика «*Опросник определения уровня субъективного контроля»*, результаты которой представлены в таблице (см. Таблицу 2.). Анализ результатов позволяет сделать следующие выводы.

В группе сотрудников с высокими показателями по синдрому эмоционального выгорания преобладают лица с низкими показателями *«интернальности»* по таким шкалам, как *общая интернальность* (3,6), *интернальность в области неудач* (3,0), по шкале *интернальности в области производственных отношений* (2,7). Показатели по этим шкалам значительно выше у сотрудников с отсутствием синдрома эмоционального «выгорания»: *общая интернальность* (5,3), *интернальность в области неудач* (7,1), *интернальности в области производственных отношений* (7,3). Показатели *«интернальности»* у группы опрошенных с «выгоранием» в стадии формирования приближены к группе со сложившимся синдромом по таким шкалам, как *интернальность в области достижений*, *интернальности в области неудач*, *интернальности в области семейных отношений*, по шкале *интернальности в межличностных отношениях*. Показатели *интернальности в области здоровья* приблизительно одинаковы в группах с разной степенью «выгорания».

*Таблица 2*

**Усредненные показатели уровня интернальности у социальнах работников с разной степенью эмоционального «выгорания»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Шкалы интернальности | Отсутствие«выгорания» | «Выгорание» в стадииформирования | Сложившийся синдром«выгорания» |
| ОИ | 5,3 | 4,6 | 3,6 |
| ОД | 6 | 4.8 | 4,6 |
| ОН | 7,1 | 3,9 | 3,0 |
| ОС | 6,9 | 5 | 4,2 |
| ОП | 7,3 | 4,7 | 2,7 |
| ОМ | 6 | 4,8 | 5,5 |
| ОЗ | 6,1 | 5,7 | 5,6 |

Более подробная картина распределения показателей интернальности по группам сотрудников УВД с разной степенью «выгорания» представлена на рисунке 1 (см. Приложение 5).

Результаты, представленные в диаграмме, позволяют утверждать, что в группе работников правоохранительных органов с высоким эмоциональным «выгоранием» показатели *интернальности* значительно ниже показателей *интернальности* у сотрудников с отсутствием синдрома «выгорания».

Таким образом, *интернальность* можно рассматривать как показатель зрелости личности, т.е. ее готовностью принимать решения в различных сферах жизнедеятельности и нести за них ответственность, не уповая на случай или судьбу, контролировать свое поведение и чувства. *Интернальность* – это готовности человека брать на себя или отдавать внешним обстоятельствам ответственность за все происходящее в жизни, это готовность находить выход в безвыходных ситуациях - вообще считается основным фактором, помогающим человеку выжить. Она не зависит от возраста, но всегда характерна для личностно зрелых людей.

Это значит, что одним из существенных факторов, преграждающих усугубление “синдрома выгорания”, является принятие личной ответственности за свою работу. Если сотрудник УВД из-за неудач или плохого самочувствия занимает пассивную позицию и обвиняет окружающих, чувство бессилия и безнадежности лишь увеличивается. Ответственность может быть перенесена вовне различными способами. Такая пассивная позиция работника правоохранительных органов заставляет его капитулировать перед внешними обстоятельствами и чувствовать себя жертвой, что способствует возникновению эмоционального «выгорания».

Следовательно, можно сделать вывод о том, что развитие синдрома эмоционального «выгорания» зависит от того, к какому типу локализации контроля над значимыми событиями относится сотрудник УВД. Работники с экстернальным локусом контроля в большей степени подвержены феномену «выгорания», чем с интернальным локусом. Риск развития эмоционального «выгорания» повышается при низких показателях по таким шкалам как общая интернальность, интернальность в области неудач, по шкале интернальности в области производственных отношений.

При помощи статистического анализа выявлены достоверные различия между группой с отсутствием «выгорания» и группой испытуемых со сложившимся синдромом «выгорания» по таким шкалам *интернальности* как *интернальность в области неудач*, *интернальности в области производственных отношений*, *интернальность в области семейных отношений*. В группах с синдромом «выгорания» в фазе формирования и сложившимся синдромом, достоверных различий не выявлено.

Таким образом, результаты статистического анализа (достоверные различия в группах) подтверждают сделанные нами выводы

Анализ результатов по методике измерения мотива цели достижения показал (см. Таблицу 3), что большинство опрошенных не имеют четко выраженного, доминирующего мотива. (55,7%), у 24,3% –доминирует мотив стремления к успеху, у20% – мотив избегания неудачи.

*Таблица 3*

**Среднегрупповые показатели мотивации в разных стадиях «выгорания»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Преобладающий мотив | Отсутствие «выгорания» | «Выгорание» в фазе формирования | Сформировавшийся синдром «выгорания» |
| мотив стремления к успеху | 63,6% | 19,6% | 7,6% |
| Отсутствует устойчивый мотив | 27,3% | 65,2% | 46,2% |
| мотив избегания неудачи | 9,1% | 15,2% | 46,2% |

Мы считаем, что у сотрудников УВД с высокой степенью «выгорания» преобладает мотив избегания неудачи, вследствие того, что такие работники постоянно испытывают стресс, тревогу, вызванные ощущениями собственной несостоятельности, страхом перед активными действиями из-за боязни потерпеть неудачу, провал. Эти ощущения и чувства «подпитывают» развивающийся синдром эмоционального «выгорания». Исходя из этого, можно сделать вывод о том, что мотив избегания неудачи (46,2%) является мотивом, свойственным профессионалам с высоким риском возникновения «эмоционального выгорания», наличие мотива стремления к успеху (63,6%) - снижает риск «выгорания».

Наши выводы подтверждаются результатами статистического анализа, при помощи которого нами были выявлены достоверные различия в мотивации работников правоохранительных органов в группах с разными показателями «выгорания». Группе опрошенных с отсутствием «выгорания» свойственен мотив достижения успеха, а группе со сложившимся синдромом «выгорания» - мотив избегания неудачи. При сравнивании других групп, достоверных различий не обнаружено.

Для исследования черт личности испытуемых, нами была использована методика Р.Кеттелла. Полученные данные были сопоставлены с разными группами «выгорания», в результате чего мы получили следующие результаты (см.Таблицу 4, Приложение 6, рис.2,):

*Таблица 4*

**Среднегрупповые показатели по шкалам опросника Р. Кеттелла у социальных работников с разной степенью эмоционального «выгорания»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Отсутствие«выгорания» | Выгорание» в фазе формирования | Сформировавшийся синдром«выгорания» |
| A | 4,0 | 6,1 | 6,5 |
| B | 5,0 | 4,5 | 5,0 |
| C | 5,5 | 5,2 | 4,5 |
| E | 3,0 | 4,7 | 5,5 |
| F | 3,0 | 5,4 | 5,8 |
| G | 6,5 | 6,9 | 7,3 |
| H | 3,5 | 5,3 | 6,0 |
| I | 4,0 | 5,7 | 6,3 |
| L | 3,0 | 4,4 | 5,2 |
| M | 3,5 | 3,8 | 4,3 |
| N | 6,5 | 6,8 | 6,3 |
| O | 4,5 | 6,0 | 5,8 |
| Q1 | 5,5 | 5,1 | 4,2 |
| Q2 | 6,5 | 6,1 | 4,0 |
| Q3 | 6,5 | 6,1 | 6,5 |
| Q4 | 5,0 | 5,4 | 5,8 |
| SD | 5,0 | 5,7 | 7,3 |

Испытуемые с высоким уровнем «выгорания» имеют более высокий показатель по фактору А, который описывает особенности динамики эмоциональных переживаний. При высоких показателях по фактору А человек в большей степени подвержен аффективным переживаниям. Следовательно, можно сделать вывод, что у сотрудников УВД со сложившимся синдромом «эмоционального выгорания» могут преобладать яркие и бурные эмоции. Такие люди живо откликаются на любые происходящие события, настроение в течение дня у них сильно колеблется, агрессия выразительная, эмоциональные переживания бурные. Быстрота возникновения «выгорания» зависит от личностных особенностей. Необщительные, застенчивые, эмоционально неустойчивые люди, импульсивные и нетерпеливые, с меньшей самодостаточностью, высокой эмпатией и реактивностью более склонны к развитию «выгорания».

Эмоциональная устойчивость как способность сохранять оптимальные показатели деятельности при влиянии эмоциогенных факторов также во многом зависит от особенностей самооценки (неадекватная самооценка продуцирует снижение эмоциональной устойчивости). Она тесно связана и с тревожностью - свойством, существенно обусловленным биологически. Чем выше показатели по фактору А, тем сильнее выражены симптомы «выгорания» – тревога, редукция профессиональных обязанностей и деперсонализация.

Для группы опрошенных с отсутствующим синдромом «выгорания» характерны противоположные черты. Эти люди холодны, жестки, формальны в контактах. Они не интересуются жизнью окружающих, чуждаются людей. Они стараются работать одни, избегают коллективных мероприятий.

«Выгорают» активные в общении люди, принимающие все близко сердцу, выкладывающиеся полностью, желая помочь людям.

Показатели по фактору С ниже у сотрудников с высоким уровнем «выгорания». Низкие оценки по фактору С свидетельствуют о эмоциональной неустойчивости, эмоциональной незрелости, что и способствует развитию «выгорания». Такие лица в меньшей степени контролируют свои эмоции, внутренне они чувствуют себя беспомощными, усталыми и не способными справится с жизненными трудностями. Они легко раздражаются событиями и людьми. Им присущи невротические реакции в форме психосоматических нарушений. Чем больше показатели по фактору С, тем меньше выражен симптом психосоматические и психовегетативные нарушения.

Фактор Е (доминантность - конформность) имеет средние показатели у испытуемых с высоким «выгоранием». Отсутствие «выгорания» характерно для группы с низкими показателями по фактору Е, что свидетельствует о том, что конформные работники правоохранительных органов, не имеющие своей точки зрения менее подвержены синдрому эмоционального «выгорания», чем те, кто самостоятелен, доминантен.

«Выгорающие» сотрудники действуют энергично, агрессивно отстаивают свои права, не боятся условностей и авторитетов. Мы считаем, что это происходит за счет того, что такие работники чаще попадают в конфликтные ситуации, несут большую ответственность за свои смелые поступки.

В группе опрошенных с высоким «выгоранием» высокий показатель по фактору G, следовательно, сотрудники, подверженные в большей степени «выгоранию» отличаются чувством чрезмерной ответственности, обязательности, добросовестности, стойкостью моральных принципов.

Фактор I также выше у лиц, со сложившимся «выгоранием», что свидетельствует их сентиментальности, мягкосердечии. Тех специалистов, кто имеет низкие показатели «выгорания» можно охарактеризовать как мужественных, суровых, практичных, реалистичных.

У лиц, с отсутствием выгорания, ниже показатели по фактору L. Такие люди доверчивые, бескорыстные, покладистые, терпимые. Они легко прощают и понимают, уступчивые, уживчивы в коллективе, веселы.

По фактору О (гипотомия – гипертимия) выше показатели у лиц с высоким «выгоранием», такие люди печальны, грустны, беспокойны, озабочены, ранимы, впечатлительны, обязательны, чувствительны к замечаниям и порицаниям, ипохондричны.

Показатель по фактору Q2 ниже у «выгорающих» сотрудников, следовательно, выгоранию в большей степени подвержены люди несамостоятельные, зависимые, привязанные к группе.

Фактор Q4 (фрустрированность и напряженность) выше у работников правоохранительных органов со сложившимся синдромом эмоционального выгорания. Они более беспокойны, возбуждены и неустойчивы, агрессивны, им в большей степени свойственны раздражительность и нетерпеливость. Психологически профессиональное выгорание начинает проявляться в постепенном развитии негативных установок в отношении себя, работы, тех, с кем приходится работать. Контакты с ними становятся более «бездушными», «обезличенными», иногда формальными.

Возникающие негативные или жесткие установки по отношению к людям могут иметь скрытый характер и поначалу проявляться во внутреннем раздражении, чувстве неприязни, которое сдерживается, но постепенно могут возникать и эмоциональные вспышки, прорывающееся раздражение, несдержанность или открытые конфликтные столкновения.

Важное проявление профессионального «выгорания» — это постепенно нарастающее недовольство собой, уменьшение чувства личной успешности, развивающиеся безразличие и апатия, уменьшение ощущения ценности своей деятельности. Замечая за собой негативные чувства или проявления, человек винит себя, у него снижается как профессиональная, так и личная самооценка. Он начинает переживать чувство собственной несостоятельности, безразличие к работе, а возможно, и утрату прежде значимых для него жизненных ценностей.

Следовательно, можно сделать вывод, что особенности личности и организационные факторы влияют на развитие синдрома эмоционального выгорания.

**2.3Методы психогигиены и психопрофилактики синдрома эмоционального «выгорания»**

Профилактика и преодоление профессиональной деструкции работников органов правопорядка. Профилактика профессиональной деформации представляет собой совокупность предупредительных мероприятий, ориентированных на снижение вероятности развития предпосылок и проявлений профессиональной деформации. Одной из задач такой профилактики является блокирование и сглаживание трех групп указанных факторов, способствующих развитию профессиональной деформации.

Работа по профилактике профессиональной деформации включает в себя меры как психологического, так и непсихологического (организационно-управленческого, воспитательного) характера.

К частным задачам, решаемым в процессе профилактики профессиональной деформации работников органов правопорядка следует отнести:

* выработку у сотрудников профессионального иммунитета и высокой культуры в работе;
* развитие нравственно-психологической устойчивости и деловой направленности у всех работников органов правопорядка;
* формирование у работников установки на следование в работе кодексу профессиональной чести;
* совершенствование стиля и методов управления персоналом;
* формирование оптимального морально-психологического климата в службах и подразделениях органов правопорядка.

*Психогигиена* — это отрасль психологии и гигиены, изучающая факторы и условия окружающей сил образ жизни, благотворно влияющие на психическое развитиепсихическое состояние человека, и разрабатывающая рекомендации по сохранению и укреплению психического здоровья.

Психическое здоровье предполагает состояние полного душевного равновесия, умение владеть собой, способность быстро приспосабливаться к сложным ситуациям и их преодолевать, в короткое время восстанавливать душевное равновесие.

Предупреждение болезненных психических реакций сотрудника УВД в процессе профессионального общения - серьезная задача психогигиены.

Важное значение имеют такие психоаналитические качества, как самоконтроль, самооценка, а также стрессоустойчивые качества, физическая тренированность, самовнушаемость, умение переключаться и управлять своими эмоциями. Чрезвычайно важным для работника органов правопорядка является навык самообладания, который рассматривается в психологии как показатель социальной и эмоциональной зрелости личности. Следует подчеркнуть, что самообладание - это не столько качество личности, сколько процесс управления своим поведением в экстремальной ситуации. В связи с тем, что сотрудникам УВД часто приходится бывать именно в таких ситуациях, ему необходимо специально развивать в себе способности и навыки самообладания.

Профессиональная помощь при «эмоциональном сгорании», по мнению К. Кондо, может осуществляться с помощью двух видов терапии: работе с лицами, подверженными «сгоранию», и смягчение действия организационного фактора.

Важнейшим принципом предотвращения синдрома «сгорания» является соблюдение требований психогигиены самим сотрудником органов.

Основные задачи психогигиены профессиональной деятельности – разработка и осуществление совокупности мероприятий, обеспечивающих сохранение и укрепление психического здоровья профессионала[[33]](#footnote-33).

Для кадров УВД, как и для персонала других сфер деятельности, важнейшими «требуемыми свойствами» являются здоровье (физическое и психическое), компетентность и профессионализм.

Поэтому на практике для поддержания и укрепления здоровья персонала используются (хотя явно не в достаточной мере) индивидуальные, групповые, коллективные системы. Например, психологические приемы самозащиты в ситуациях «негативного общения»; комнаты и методики релаксации, психологической разгрузки; индивидуальная и групповая психотерапия; периодические медицинские осмотры и оказание врачебной помощи; предоставление путевок по льготным ценам в санатории, дома отдыха, пансионаты; занятия физкультурой и др.[[34]](#footnote-34)

Главными направлениями, предотвращающими «выгорание» сотрудников УВД являются:

– развития знаний, навыков и умений.

– улучшения условий труда и отдыха.

– развития содержания труда.

– развития средств труда.

– развития мотивации.

– изменения оплаты труда.

– система психологической разгрузки, снятия напряжения после рабочего дня.

–система улучшения психологического климата в коллективе.

Как весьма значимую и болевую проблему расценили опрошенные проблему психологической разгрузки, снятия напряжения. На них ежедневно буквально обрушивается негативная, «черная информация», злоба, ненависть и др.[[35]](#footnote-35)

Психологический профессиональный отбор имеет большое психогигиеническое значение в работах связанных со сложными условиями (риск, длительная изоляция, замкнутость пространства, тяжёлые климатические условия). Но психотравмирующие факторы, которые могут привести к невротизации, имеются и в обычных широко распространённых профессиях, где отбор практически не проводится – это врачи, учителя и психологи, чей труд требует профессионально значимые качества. Немногие люди испытывают желание лицом к лицу сталкиваться с проблемами и несчастьем других.

В задачи психогигиены входит изучение и предотвращение воздействия психотравмирующих факторов, связанных с особенностями деятельности сотрудника УВД. Существует также немало конкретных способов преградить путь «синдрому сгорания»[[36]](#footnote-36).

* поддержание своего здоровья, соблюдение режима сна и питания, овладение техникой медитации;
* удовлетворяющая социальная жизнь; наличие нескольких друзей (желательно других профессий), во взаимоотношениях с которыми существует баланс,
* стремление к тому, чего хочется, без надежды стать победителем во всех случаях и умение проигрывать без ненужных самоуничижения и агрессивности,
* способность к самооценке без упования только на уважение окружающих,
* открытость новому опыту,
* умение не спешить и давать себе достаточно времени для достижения позитивных результатов в работе и жизни,
* чтение не только профессиональной, но и другой хорошей литературы, просто для своего удовольствия без ориентации на какую-то пользу;
* участие в учениях, семинарах, конференциях, где предоставляется возможность встретиться с новыми людьми и обменяться опытом;
* периодическая совместная работа с коллегами, значительно отличающимися профессионально и личностно;
* участие в работе профессиональной группы, дающее возможность обсудить возникшие личные проблемы, связанные с работой,
* хобби, доставляющее удовольствие.

Итак, чтобы избежать «синдрома сгорания», сотрудник правоохранительных органов должен изредка, но обязательно оценивать свою жизнь вообще - живет ли он так, как ему хочется. Если существующая жизнь не удовлетворяет, следует решить, что нужно сделать для положительных сдвигов. Только должным образом заботясь о качестве своей жизни, можно остаться эффективным сотрудников УВД.

Профессионализация - целостный непрерывный процесс становления личности специалиста, который начинается с момента выбора и принятия будущей профессии и заканчивается, когда человек прекращает активную трудовую деятельность. В литературе рассматриваются различные аспекты профессионального становления личности. Особое внимание уделяется также разработке методов и приемов преодоления профессиональных деструкции и кризисных ситуаций, которые неизбежны в профессиональном становлении.

Обязательным условием профессионального развития личности является осознание ею приемов профессионального самосохранения, которое рассматривается, как способность личности противостоять негативно складывающейся социально-профессиональной ситуации, максимально актуализировать профессионально-психологический потенциал (в условиях дестабилизации профессиональной жизни), противостоять профессионально обусловленным кризисам, стагнации, деформациям, а также готовность к профессиональному самоизменению.

В работах исследователей по созданию программ профессионального самосохранения, ориентирующихся на гуманистический подход в психологии, опираются на теорию самоактуализации и самореализации личности А. Маслоу, предложены следующие приемы профессионального самосохранения[[37]](#footnote-37).

1. Реализация намеченного профессионального плана (сценария профессиональной жизни).

2.Преодоление дезинтегрированного сознания (то есть вытеснение так называемых "мотивов ложной самоактуализации", которые порождают несбыточные цели, мечты в ущерб стабильной целостности человека).

3.Активная позиция в профессиональной жизни.

4.Готовность к постоянному самоизменению, лабильность установок.

5.Знание собственной индивидуальности и использование ее в профессиональной жизни.

6. Освоение индивидуальной системы адекватных средств преодоления негативных состояний.

7. Противодействие профессиональному старению.

Особое внимание уделяется приему самосохранения, обозначенному как реализация намеченного профессионального плана. Личный профессиональный план является важным регулятором профессионализации личности, обобщая ее представления о целях и перспективах профессиональной деятельности, основных этапах, путях и средствах ее достижения, возможных препятствиях и способах их преодоления. Наличие четкой и осознанной жизненной перспективы дает человеку мощные стимулы к творчеству, рождает оптимистическое мироощущение, формирует интерес к будущему как полю самореализации. В работе по формированию личностно- и социально-значимых стратегий профессиональной деятельности большое значение имеет использование биографического метода, побуждающего человека к анализу своей жизни, деятельности, планов на будущее, позволяющего корректировать жизненную программу.

Главной профилактической мерой профессиональных деструкций личности должны быть постоянный творческий момент в деятельности, расширение вариантов профессиональных задач, разнообразие круга общения. Во время профессионального обучения необходимо создавать как бы дополнительную степень свободы, не замыкаясь в узких рамках предстоящих профессиональных заданий. Необходимо отметить, что существенные профессиональные деформации отрицательно сказываются не только на других сферах жизни, но и на самой профессиональной деятельности, снижая ее эффективность. Основными способами защиты от деформации являются:

а) рост осознания - через увеличение информации о собственной личности и стоящих перед ней профессиональных проблемах;

б) переоценка собственной личности и своего профессионального статуса - через оценку того, что сотрудник правоохранительных органов думает о себе и своей профессии применительно к данной проблемной ситуации;

в) трансформация когнитивных компонентов коммуникативных установок - через информационно-мотивационное осмысление значимости - коммуникаций в системе повышения квалификации и переподготовки кадров в системе УВД;

г) самоосвобождение от когнитивных стереотипов - через презентацию смысла коммуникативной активности;

д) освоение новых навыков коммуникативного действия в роли обучающегося через специальный коммуникативно-игровой тренинг[[38]](#footnote-38);

Целесообразность работ этого направления очевидна в связи с важной ролью личности в профессиональной деятельности. Особого внимания требуют молодые работники, у которых наряду с высоким уровнем профессиональных способностей не сформированы некоторые важные для деятельности личностные черты.

Особое внимание нужно обратить на формирование защитных механизмов у каждого работника правоохранительных органов. Как правило, это удается сделать только с помощью серии тренинговых групп, проводимых специалистом в области групповой психотерапии. Основные защитные механизмы формируются при осознании и принятии целей, методов, своей роли (и ее границ). Каждый должен ответить на вопрос: "Что я делаю?", "Кто я такой?", "Зачем я помогаю?", "Как?"

Умение справляться с собственными негативными переживаниями, с агрессией, чувством брезгливости, раздражительностью: умение не реагировать эмоционально на открытую провокацию со стороны правонарушителей, не принимать ее на свой счет – это способности, помогающие предотвратить «выгорание».

Есть еще один важный фактор, провоцирующий «выгорание» - фактор отсутствия положительного подкрепления.

Снизить действие этого фактора, наверное, может только общественное признание, выраженное более или менее конкретно - повышение престижа этого рода деятельности, больше статей, передач по радио и телевидению, посвященных сотрудникам правоохранительных служб, специфике их работы, достижениям.

Следует подчеркнуть, что личность развивается не только под воздействием внешнего мира. Большую роль играют тенденции саморазвития, когда свойства личности формируются исходя из потребностей самой личности, направленных на достижение определенного уровня самореализации. В этом смысле; особенно важным является признание личностного своеобразия каждого профессионала и его права на самостоятельный поиск своего профессионального пути.

Изучив, различные подходы к методам профилактики эмоционального «выгорания», мы можем сделать следующие выводы:

Психогигиена сотрудника УВД обеспечивается его толерантностью к синдрому «сгорания». Правозащитный работник должен обладать эмоциональной устойчивостью, быть готовым к психическим перегрузкам, избегать возможных отклонений в собственных оценках и действиях.

Поэтому важнейшей задачей органов управления, в ведении которых находятся правоохранительные службы и учебные центры, осуществляющих подготовку и переподготовку сотрудников УВД, является сохранение здоровья работников, профилактика их профессиональных заболеваний, проведение консультаций относительно профессиональных рисков в работе.

Важно повышать психологическую культуру сотрудников УВД и проводить психологические тренинги, консультации с ними. Работники должны хорошо представлять себе свои профессиональные возможности и ограничения, постоянно учитывать свой психофизиологический и трудовой потенциал. В любом случае формирование личностных качеств целесообразно начинать на ранних этапах профессионального обучения.

В связи с этим необходимо изучать специфику деятельности сотрудников УВД. А так же личностно-профессиональные особенности работников правоохранительных органов и факторы, влияющие на развитие синдрома «выгорания», связанных с его профессиональной деятельностью. Необходимо целенаправленно формировать значимые для деятельности свойства личности, а при необходимости одновременно проводить психологическую работу по предотвращению профессиональных стрессов.

**ВЫВОДЫ**

Любая профессия инициирует образование профессиональных деструкций личности. Наиболее уязвимы социономические профессии типа «человек - человек». Характер, степень выраженности профессиональных деформаций зависят от характера, содержания деятельности, престижа профессии, стажа работы и индивидуально-психологических особенностей личности.

Среди работников правоохранительных органов часто встречаются следующие деформации: авторитарность, агрессивность, консерватизм, социальное лицемерие, поведенческий трансфер, эмоциональная индифферентность.

С увеличением стажа работы начинает сказываться синдром «эмоционального сгорания», что приводит к появлению эмоционального истощения, усталости и тревожности. Происходит деформация эмоциональной сферы личности. Психологический дискомфорт провоцирует болезни и снижает удовлетворенность профессиональной деятельностью.

Профессиональные деформации - это разновидность профзаболеваний, они неизбежны. Проблема заключается в их профилактике и технологиях преодоления.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Специфика правоохранительной деятельности, в том числе необходимость вступать во взаимодействие с правонарушителями, нередко содержит в себе элементы отрицательного воздействия на личность. При отсутствии у сотрудника достаточного уровня психологической и нравственной устойчивости часто наблюдается развитие его профессиональной деструкции.

Профессиональная деструкция представляет собой результат искажения профессиональных и личностных качеств работника органа правопорядка под влиянием отрицательных факторов деятельности и окружающей среды.

Профессиональная деформация развивается под влиянием факторов, относящихся к внешней среде деятельности (общение с правонарушителями, решение задач применения к ним мер профилактики и пресечения и т.д.), а также факторов внутрисистемного взаимодействия (отношение с руководителем и сослуживцами, совместное выполнение служебных задач и т.д.).

Профессиональная деструкция проявляется негативными изменениями в профессиональной деятельности и в поведении. Однозначно связывается обсуждаемое явление с негативными изменениями социально-психологической структуры личности. Например, меняются стереотипы поведения, профессиональные привычки, стиль общения и навыки, которые затрудняют успешное осуществление профессиональной деятельности. Проявлениями профессиональной деформации при этом могут быть формальное отношение к выполнению функциональных обязанностей, перенос большей доли специфических профессиональных действий, стереотипов и установок на поведение вне работы и другие. Также профессиональная деформация вызывает нежелательные преобразования и собственно психических характеристик индивида. Речь идет о психических процессах, состояниях, свойствах, качествах, и структуре личности, включая ее сознательные и подсознательные компоненты. Эти преобразования влекут за собой изменения в отрицательную сторону профессиональных возможностей личности и ее склонностей.

Для профилактики профессиональной деформации сотрудников правоохранительных органов, прежде всего, требуется проведение серьезных научных исследований с целью разработки комплекса предупредительных мероприятий, ориентированных на снижение вероятности развития предпосылок и проявлений столь нежелательного и социально опасного явления.

**РЕКОМЕНДАЦИИ**

В число обязательных задач, которые необходимо решать службе психологического обеспечения в УВД, входят задачи по выявлению, коррекции и профилактике профессиональной деструкции работников УВД. Для этого практическому психологу необходимо:

1) знание психологических механизмов профессиональной деструкции, объективных и субъективных факторов этого процесса;

2) прогнозирование процесса профессиональной деструкции с учетом конкретного профиля службы (следственная деятельность и т.п.) и служебного стажа.

3) выявление деятельностных детерминант профессиональной деформации, связанных с характером служебной деятельности и содержанием задач, которые решаются (наличие властных полномочий, высокая ответственность, регламентированность, экстремальность, противоречивость, конфликтность, противодействия);

4) выявление личностных (индивидуально-психологических) детерминант, которые создают внутренние субъективные условия, первоначально блокирующие или интенсифицирующие внешнее деформирующее влияние. Со временем, аккумулировав в себе такое влияние, эти детерминанты могут преобразоваться во вторичный (после деятельности) источник деформации. Он изнутри подпитывает профессиональную деформацию (даже вне службы). Индивидуально-психологические профессионально важные качества можно разделить на общие (компетентность, принципиальность, дисциплинированность, порядочность, ответственность, самоконтроль, уровень притязаний, рефлексивность, тревожность, эмоциональная уравновешенность и др.) и специальные (морально-волевая надежность, социальная перцепция, стремление к профессиональному совершенствованию и т.п.);

5) учет микросоциальных детерминант, связанных с ближайшим социальным окружением. Оно в себя включает: служебный коллектив и внеслужебную среду (семья, родственники, друзья). Эти два вида социального окружения должны быть проанализированы с точки зрения как положительного, так и деструктивного их влияния на личность работника;

6) исследование профессионально-деформационных проявлений в деятельности и личности работника путем адекватно подобранных методов (наблюдение, беседа, естественный эксперимент, психодиагностические методы, тестирование, анализ процесса и результатов служебной деятельности и т.п.) с соблюдением требований профессиональной этики психолога;

7) лонгитюдный контроль (продленный во времени) процессов профессиональной деформации и т.п. Эти процессы динамичны во времени и имеют развивающе-обратный (регрессивный) характер. Периодичность сбора данных может быть различной (один раз в год, через полгода, четыре месяца) в зависимости от коэффициента деформации (начального, среднего, глубинного);

8) конкретно-практическая сторона профилактики коррекции профессиональной деформации предусматривает комплекс мероприятий в трех взаимосвязанных направлениях: организационно-административном, реабилитационном, психолого-педагогическом.

Задачей первого направления является ослабление деформирующего влияния деятельности путем временного отстранения работника от деятельности, профессионального окружения или их смены. Задача второго направления заключается в обновлении и укреплении физического, психологического, психофизиологического потенциала работника, поддержание его трудоспособности. Задачей третьего направления является формирование и развитие индивидуально-психологических качеств, которые блокируют деформирующее влияние.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1.Абрумова А.Г. Анализ состояний психологического кризиса и их динамика//Психологический журнал. 1985. №6.– стр.107-115.

2.Агапова М.В., 2004. Социально-психологические аспекты социального выгорания и самоактуализация личности. Дисс… канд. психол. наук. Ярославль.

3.Анохин П.К., 1980. Узловые вопросы теории функциональной системы. М., Наука.

4.Бажин Е.Ф., Голынкина Е.А., Эткина А.М. Метод исследования уровня субъективного контроля// Психологический журнал.–1984.–№3.–стр.3-9.

5.Баробанова М.В. Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания»// Вестник МГУ.– сер.14, Психология.– 1995.– №1.– стр.54-58.

6.Безносов С.П., 1997. Профессиональная деформация личности: подходы, концепции, метод. Автореф. Дисс. докт. психол. наук, СПб, с. 30.

7.Блазер А., Хайм Э., Рингер Х., Томмен М.. Проблемно-ориентированная психотерапия. Интегративный подход. - М.:Независимая фирма «Класс», 1998.

8.Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других.–М.:Наука,1996.–154с.

9.Борисова С.Е. Профессиональная деформация сотрудников милиции и ее личностные детерминанты. Авт. дисс. на соиск. уч. ст. канд. психол. наук - М.: Академия управления МВД России,1998, с.20-21).

10.Буданов А. В. Педагогика личной профессиональной безопасности сотрудников ОВД. - М., 1992.

11.Васильев И.А., Магомед-Эминов М.М. Мотивация и контроль действий.– М,1991.– 68 с.

12.Володкович В.Л., 2007. Жизнь иллюзий. Личное сообщение.

13.Гордиенко Ш.А., 2006. Психолого-педагогическая подготовка к выполнению оперативно-служебных задач в экстремальных условиях// Психопедагогика в правоохранительных органах. № 1 (25), с. 40-42.

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

15.Гришина Н.В. Помогающие отношения: Профессиональные и экзистенциональные проблемы // Психологические проблемы самореализации личности. СПб.: Изд-во СПб. ун-та, 1997. С. 143-156.

16.Демина А.Д., Кайгородова Н.З., Супрун А.П. Психологическая адаптация к умственному труду в условиях нервно-эмоционального напряжения.– Барнаул,1993.–236с.

17.Зимняя И.А. Социальная работа как профессиональная деятельность// Социальная работа.– 1992.– №2.– стр. 54-67.

18.Зимняя И.А. Функционально-ролевой аппарат и методы социальной работы// Российский журнал социальной работы.– М.–1996.

19.Зеер Э.Ф. Психология становления личности инженера-педагога. Свердловск, 1987.

20.Зеер Э. Ф. Психология профессий. - Екатеринбург, 1997.

21.Иванова Е.М. Психотехнология изучения человека в трудовой деятельности. М.: МГУ, 1992.

22.Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. –СПб.:Питер,2000,–512 с.

23.Канардов И. Сгореть на работе реально // http://enpsy.ru/publications/firework.htm.

24.Китаев-Смык. Л.А., 1989. Стресс и психологическая экология//Природа, 7, 98-105.

25.Климов Е.А. Психология профессионала. М. - Воронеж, 1996.

26.Клищевская M.B., Солнцева Г.Н. Профессионально-важные качества как необходимые и достаточные условия прогнозирования успешности деятельности // Вестник МГУ. Сер. 14. Психология, №4, 1999.

27.Кузьмина Н.В. Физиология и психология труда. Научные основы оценки тяжести и напряженности труда.– Саратов,1984.–220с.

28.Константинов А.Е., 2005. Акмеологические условия саморегуляции отрицательных психологических состояний государственных служащих в особых условиях деятельности. Дисс… канд. психол. наук. М.

29.Кочунас Р. Основы психологического консультирования.– М.: Академический прокект, 1999.– 240с.

30.Крапивина О.В., Косырев В.Н. Синдром эмоционального сгорания у пенитенциарных служащих.// Вестник ТГУ. Сер. гуманитарные науки. Вып.1 (29). Тамбов, 2003. С. 36 – 47.

31.Леонова А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса//Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы.–2001.– №11.– стр.2-16.

32.Лешукова Е.Г. Синдром сгорания. Защитные механизмы. Меры профилактики // Вестник РАТЭПП. 1995. Вып.1.

33.Макаревич Р.А. Влияние психологической напряженности на процесс общения учителя с учащимися//Психология учителя.–М, 1989.– стр. 45-67.

34.Маркова А.К. Психология профессионализма.– М, 1996.

35.Мей Р. Искусство психологического консультирования.– М, 1994.

36.Наенко Н.И. Психическая напряженность.– М, 1976.

37.Ожегов. Словарь русского языка.–М,1984.

38.Опросник уровня субъективного контроля.–М.: Смысл, 1993.–16стр.

39.Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии. Эмпирические исследования//Психологический журнал.– 2001.– №1.–стр.16-21.

40.Орел В.Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии // Проблемы общей и организационной психологии. Ярославль, 1999. С. 76-97.

41.Орел В.Е. Исследование обвинительной установки как феномена профессиональной деформации //, Психология и практика: Ежегодник Российского-психологического общества. Ярославль, 1998. Т. 4. Вып. 1

42.Орел В.Е., Шемет И.С. Исследование влияния содержания деятельности на удовлетворенность трудом // Психологические проблемы рационализации трудовой деятельности. Ярославль, 1987. С.109-116.

43.Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. – СПб.: Питер, 2000. – 528 с.

44.Практическая психодиагностика. Методика и тесты. Учебное пособие.–Самара: Изд. Дом «БАХРАХ»,1998.–672стр.

45.Психологические основы профилактики перенапряжения/ Моцкин Ю.В., Киколов А.И., Тихоревский В.И. – М,1987.

46.Психологические проблемы самореализации личности/ Крылова А.А. Коростылева А.А.–СПб.: Изд. С-П ун-та, 1997.–240стр.

47.Психологическое обеспечение профессиональной деятельности/ Боровикова С.А., Водолазскова Т.П.–СПб.: ИздательствоС-П ун-та, 1991.–151стр.

48.Психология. Словарь/ Петровский А.В. Ярошевский М.Г. 2-е издание исправленное и дополненное.–М.: Политиздат, 1990.– 494стр.

49.Реан А.А, Баранов А.А. Факторы стрессоустойчивости учителей//Вопросы психологии 1997г.– №1.– стр.45-49

50.Роджерс К.Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека. –М.: Прогресс,1994.– стр. 106-107.

51.Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях. // Психологический журнал. – 2002, том 23, №3. – с.85-95.

52.Синдром сгорания. Защитные механизмы.– Меры профилактики//Вестник РАТЭПП.– 1995. –№1.

53.Скугаревская М.М. Синдром эмоционального выгорания // Медицинские новости.—2002.— №7.— С. 3-9.

54.Солнцева Г.Н. О психологическом содержании понятии риск// Вестник Московского ун-та, серия «Психология».–2000.– №3.–стр45-49.

55.Столяренко А. М.. Прикладная юридическая психология. - М.,2001.

56.Судаков К. Системные механизмы эмоционального стресса. - М.: 1994.

57.Трунов Д.Г. «Синдром сгорания»: позитивный подход к проблеме // Журнал практического психолога. – 1998. – № 8. – С. 84-89.

58.Физиологические и психические основы труда.–М.: Политиздат, 1974.– 98с.

59.Физиологические и психологические основы научной организации труда.– М.: НИИ труда, 1970.– 254с.

60.Форманюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» учителя// Вопросы психологи.–1994.– №6.–стр. 34-56.

61.Холмогорова А.Б., Гаранян Н.Г. Принципы и навыки психогигиены эмоциональной жизни// Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы.–1996.–№1.– стр7-13.

62.Юдин И. А. Синдром профессионального сгорания или негативное влияние профессии и как его избежать

1. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности/ Боровикова С.А., Водолазскова Т.П.–СПб.: ИздательствоС-П ун-та, 1991.–151стр [↑](#footnote-ref-1)
2. Психология. Словарь/ Петровский А.В. Ярошевский М.Г. 2-е издание исправленное и дополненное.–М.: Политиздат, 1990.– 494стр. [↑](#footnote-ref-2)
3. Кузьмина Н.В. Физиология и психология труда. Научные основы оценки тяжести и напряженности труда.– Саратов,1984.–220с. [↑](#footnote-ref-3)
4. Зеер Э. Ф. Психология профессий. - Екатеринбург, 1997 [↑](#footnote-ref-4)
5. Маркова А.К. Психология профессионализма.– М, 1996. [↑](#footnote-ref-5)
6. Абрумова А.Г. Анализ состояний психологического кризиса и их динамика//Психологический журнал. 1985. №6.– стр.107-115. [↑](#footnote-ref-6)
7. Наенко Н.И. Психическая напряженность.– М, 1976. [↑](#footnote-ref-7)
8. Физиологические и психологические основы научной организации труда.– М.: НИИ труда, 1970.– 254с. [↑](#footnote-ref-8)
9. Буданов А. В. Педагогика личной профессиональной безопасности сотрудников ОВД. - М., 1992. [↑](#footnote-ref-9)
10. Борисова С.Е. Профессиональная деформация сотрудников милиции и ее личностные детерминанты. Авт. дисс. на соиск. уч. ст. канд. психол. наук - М.: Академия управления МВД России,1998, с.20-21) [↑](#footnote-ref-10)
11. Марьин М.И., Буданов А.В., Петров В.Е., Борисова С.Е., Такасаева К.Р., Адаев А.И., 2004, с. 4-50 [↑](#footnote-ref-11)
12. там же, с. 9 [↑](#footnote-ref-12)
13. Синдром сгорания. Защитные механизмы.– Меры профилактики//Вестник РАТЭПП.– 1995. –№1. [↑](#footnote-ref-13)
14. Судаков К. Системные механизмы эмоционального стресса. - М.: 1994. [↑](#footnote-ref-14)
15. Трунов Д.Г. «Синдром сгорания»: позитивный подход к проблеме // Журнал практического психолога. – 1998. – № 8. – С. 84-89. [↑](#footnote-ref-15)
16. Синдром сгорания. Защитные механизмы.– Меры профилактики//Вестник РАТЭПП.– 1995. –№1. [↑](#footnote-ref-16)
17. Синдром сгорания. Защитные механизмы.– Меры профилактики//Вестник РАТЭПП.– 1995. –№1. [↑](#footnote-ref-17)
18. Там же. [↑](#footnote-ref-18)
19. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии. Эмпирические исследования//Психологический журнал.– 2001.– №1.–стр.16-21. [↑](#footnote-ref-19)
20. Синдром сгорания. Защитные механизмы.– Меры профилактики//Вестник РАТЭПП.– 1995. –№1. [↑](#footnote-ref-20)
21. Баробанова М.В. Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания»// Вестник МГУ.– сер.14, Психология.– 1995.– №1.– стр.54-58. [↑](#footnote-ref-21)
22. Леонова А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса//Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы.–2001.– №11.– стр.2-16. [↑](#footnote-ref-22)
23. Абрумова А.Г. Анализ состояний психологического кризиса и их динамика//Психологический журнал. 1985. №6.– стр.107-115. [↑](#footnote-ref-23)
24. Абрумова А.Г. Анализ состояний психологического кризиса и их динамика//Психологический журнал. 1985. №6.– стр.107-115. [↑](#footnote-ref-24)
25. Наенко Н.И. Психическая напряженность.– М, 1976. [↑](#footnote-ref-25)
26. Леонова А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса//Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы.–2001.– №11.– стр.2-16. [↑](#footnote-ref-26)
27. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других.–М.:Наука,1996.–154с. [↑](#footnote-ref-27)
28. Там же. [↑](#footnote-ref-28)
29. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других.–М.:Наука,1996.–154с. [↑](#footnote-ref-29)
30. Практическая психодиагностика. Методика и тесты. Учебное пособие.–Самара: Изд. Дом «БАХРАХ»,1998.–672стр. [↑](#footnote-ref-30)
31. Бажин Е.Ф., Голынкина Е.А., Эткина А.М. Метод исследования уровня субъективного контроля// Психологический журнал.–1984.–№3.–стр.3-9. [↑](#footnote-ref-31)
32. Ожегов. Словарь русского языка.–М,1984. [↑](#footnote-ref-32)
33. Орел В.Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии // Проблемы общей и организационной психологии. Ярославль, 1999. С. 76-97. [↑](#footnote-ref-33)
34. Психологические основы профилактики перенапряжения/ Моцкин Ю.В., Киколов А.И., Тихоревский В.И. – М,1987. [↑](#footnote-ref-34)
35. Кочунас Р. Основы психологического консультирования.– М.: Академический прокект, 1999.– 240с. [↑](#footnote-ref-35)
36. Кочунас Р. Основы психологического консультирования.– М.: Академический проект, 1999.– 240с. [↑](#footnote-ref-36)
37. Форманюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» учителя// Вопросы психологи.–1994.– №6.–стр. 34-56. [↑](#footnote-ref-37)
38. Холмогорова А.Б., Гаранян Н.Г. Принципы и навыки психогигиены эмоциональной жизни// Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы.–1996.–№1.– стр7-13. [↑](#footnote-ref-38)