

DOI: 10.17689/psy-2018.1.10

УДК 159.923

Проявление эмоционального выгорания у специалистов-профайлеров

© 2018 Малышев Иван Викторович*,

*кандидат психологических наук, доцент кафедры педагогической психологии и психодиагностики Саратовского государственного университета (г. Саратов)

iv.999@list.ru

Аннотация: В статье рассматривается проблема эмоционального выгорания личности у инспекторов-профайлеров. Представлен теоретический обзор подходов к изучению проблематики эмоционального выгорания в разных условиях деятельности. Анализируются результаты исследований эмоционального выгорания у инспекторов-профайлеров. Выявлен уровень синдрома выгорания у специалистов в области безопасности, раскрыта его структура. Определены пути профилактики и психологической коррекции синдрома выгорания у специалистов, взаимодействующих в сложных или экстремальных условиях деятельности.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание личности, экстремальных условия деятельности, специалисты в области профайлинга

Appearance of emotional burnout of personality among specialists-profilers

© 2018 Malyshev Ivan Viktorovich*,

*Candidate of psychological sciences, Associated professor of Department of Pedagogical psychology and Psycho-diagnostics of Saratov state university (Saratov,

Russia) iv.999@list.ru

Annotation: In the paper is considered the problem of emotional burnout of personality of inspectors-profilers. Theoretical approaches and investigations in the field of the problem of the emotional burnout in different conditions of activity are represented. The results of an empirical investigation of the emotional burnout among inspectors-profilers are analyzed. The level of the burnout syndrome among the specialists in the field of the security is found and its structure is explained. The ways of prophylactics and psychological corrections of the burnout syndrome among the specialists collaborating in complicated and extremal activity conditions are defined.

Keywords: personality emotional burnout; extremal conditions of activity; specialists in the field of profiling.

В настоящее время исследования в области резистентности личности специалиста к длительным рабочим стрессам, сохраняют свою актуальность в психологической науке и смежных областях деятельности. Не меньшее значение это относится и к проблематике эмоционального выгорания. Исследования данного явления за последние десять лет только расширились и затрагивают значительную часть профессиональной деятельности. Особенно это касается профессий, относящихся к экстремальным или близким к ним видам деятельности. Во многом это связано с глобальными проблемами в области безопасности, возникающими с каждым годом в нашем и западном обществе, вследствие нестабильности социально-экономических явлений, частыми рисками террористических угроз. Все это создает предпосылки для осуществления безопасности и предъявляют повышенные требования к самой личности современного человека, к успешности преодоления нарастающих стрессов.

В этой связи значимость проблемы эмоционального выгорания и связанных с ней психологических явлений в современном российском обществе с каждым годом неуклонно возрастает. При этом изучение проявлений эмоционального выгорания в сложных или в экстремальных

условиях жизнедеятельности, социально-психологический аспект явления представляют особый интерес.

Эмоциональное выгорание личности, несмотря на разработанность проблематики и на сегодняшний день остается актуальным феноменом. По мнению Н.Е.Водопьяновой и Е.Н.Старченковой, выгорание относится к явлениям личностной деформации, включающим конструкт негативных эмоциональных переживаний по поводу интенсивных межличностных контактов, которые характеризуются значительной насыщенностью и когнитивным диссонансом. То есть это негативные реакции на длительные стрессы в процессе межличностного взаимодействия [Водопьянова; Старченкова, 2008].

В нашей работе, под синдромом выгорания мы понимаем интегральную характеристику личности, которая проявляется в виде комплекса негативных симптомов. Синдром возникает на разных этапах профессиональной социализации в силу несоответствия индивидуальных и социально-психологических характеристик личности внешним условиям воздействия. При этом полностью или частично исключается эмоциональная составляющая в процессе взаимодействия с окружающими [Малышев, 2009].

Важное значение в исследовании синдрома выгорания мы отводим проблеме профессиональной и социальной адаптации личности, ее взаимосвязи с ценностной сферой [Малышев, 2010] или социально-психологическим характеристикам личности, индивидуальным, отражающим устойчивость к стрессам [Малышев, 2011].

В более современных исследованиях отечественных ученых особенности эмоционального выгорания изучаются во взаимосвязи с индивидуальными, социально-психологическими характеристиками личности у служащих, ответственных за принятие разных решений, в том числе на государственном уровне. Так, рассматриваются социально-демографические условия, приводящие к риску эмоционального выгорания [Гордеева; Константинов,

2014]. Авторами также рассматривается проблема эмоционального выгорания государственных служащих в моно- и полиэтнических профессиональных группах, трудовых коллективах [Гордеева; Константинов, 2014].

В других исследованиях, ученые также раскрывают особенности проявления синдрома выгорания в экстремальных условиях профессиональной деятельности. В частности, это касается характеристик эмоционального выгорания и ценностных ориентаций сотрудников противопожарной службы МЧС [Маркер ; Карсакова, 2017]. М.А.Черкасова и В.М.Поздняков обосновывают факторы, которые детерминируют динамику и содержание и выгорания у сотрудников уголовно-исполнительной системы в процессе прохождения службы. Авторы раскрывают представление о психологическом мониторинге выгорания сотрудников в уголовно-исполнительной системе [Черкасова; Поздняков, 2016].

Из вышеизложенного, следует, что проблема эмоционального выгорания личности за последние 10 лет не потеряла свою актуальность в разных отраслях деятельности. Особенно остро она нуждается в более глубоком изучении на примере специалистов, профессионально социализирующихся в экстремальных условиях деятельности. В частности это относится к профессиональной деятельности инспекторов-профайлеров, отвечающих за безопасность пассажиров и персонала в аэропортах. Их профессиональная деятельность как и у представителей силовых структур сопряжена с повышенной экстремальностью и связанных с этим факторов рискогенности, то есть повышенной сложностью при принятии решения в короткий промежуток времени. В соответствии с этим целью нашего исследования является изучение характеристик эмоционального выгорания личности у инспекторов-профайлеров.

В качестве методов, направленных на изучение эмоционального выгорания специалистов-профайлеров использована методика В.В.Бойко В

выборку исследования вошли сотрудники профайлеры Московского аэропорта «Домодедово» (80 испытуемых в возрасте 30-50 лет).

Исходя из проведенной исследования составляющих эмоционального выгорания у работников аэропортов, обнаружена группа, которая состоит из 56% специалистов от общего числа исследуемых с разным уровнем проявления синдрома. В целом, у 16,4% сотрудников с обнаруженными признаками синдрома выгорания, диагностируются изменения в отдельных фазах выгорания. То есть в «резистенции» или в фазе «напряжение». Степень их выраженности предполагает начальные этапы формирования синдрома (фаза в стадии формирования). У 13,6% от общего числа обследованных работников произошли более глубокие, выраженные изменения, затрагивающие 2-3 фазы выгорания.

Заметно, что у большинства инспекторов-профайлеров выделяются симптомы, определяющие суммарно фазу резистенция, которая полностью сформирована (см. табл. 1). Менее выделяются фазы выгорания, отражающие «напряжение» и «истощение», которые находятся в активной стадии формирования. В формировании ведущей фазы «резистенция» у большей части испытуемых задействованы такие симптомы, как «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (средн. арифм. значение – 18,8), «расширение сферы экономии эмоций» (средн. арифм. значение – 11,7), «редукция профессиональных обязанностей» (средн. арифм. значение – 12,3).

Таблица 1. Проявление синдрома эмоционального выгорания у инспекторов-профайлеров аэропорта

ФАЗЫ	НАПРЯЖЕНИЕ	РЕЗИСТЕНЦИЯ	ИСТОЩЕНИЕ
------	------------	-------------	-----------

СИМПТОМЫ И ФАЗЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ	Пержива...психотравмир. обоготельств	Неудовлетворенность собой	Загнанность в клетку	Тревога и депрессия	Общий показатель фазы напряжения	Неадекватное	Эмоцио.-нравственная дезориентация	Расширение сферы экономии эмоций	Редукция профес. обязанностей	Общий показатель фазы резистенции	Эмоциональный дефицит	Эмоциональная отстраненность	Личностная отстраненность	Психосоматические и психовеге.,	Общий показатель фазы истощения
Средн ие значе ния	14,3	10, 7	13, 4	16, 9	53, 8	18, 8	9,6	11, 7	12, 3	52, 6	12, 8	11, 6	13, 3	12, 1	50

Заметно, что для большинства профайлеров типичной является неправильная эмоциональная реакция на какие-либо события, проблемы, рядовые случаи на работе (учебе) и в личной жизни, «уход» от своих проблем и профессиональных обязанностей в свой внутренний мир или деятельность, не связанную с работой («неадекватное избирательное эмоциональное реагирование»), а также попытки снизить профессиональную "планку" обязанностей через снижение эмоциональных затрат («редукция профессиональных обязанностей»). Возможно пресыщение человеческими контактами, связанными с семейными проблемами, «усталостью» от общения с близкими людьми. Сотрудники стремятся сэкономить эмоции, то есть стремятся (пытаются) уйти принятия решений и ответственности. Например, стремление сократить часть своих функциональных обязанностей при

взаимодействии с пассажирами и посетителями, избирательный подход и стремление к упрощению обязанностей, которые требуют излишних эмоциональных затрат.

Явное доминирование составляющих фазы резистенции у испытуемых отражает механизм сопротивления личности усиливающемуся стрессу. Данные негативные изменения в личности специалистов усложняют общение, не дают развиваться нормальному межличностному и деловому взаимодействию как на уровне коллектива, так и вне него. При этом возникают барьеры для понимания социально и профессионально значимой информации. После чего создаются помехи для принятия адекватных решений, что не создает предпосылок для установления позитивных взаимоотношений с окружающими людьми.

В качестве доминирующих симптомов в возникновении фазы «истощение» у значительного количества сотрудников проявляются: «эмоциональный дефицит» и «личностная отстраненность». В соответствии с интерпретацией симптомов выгорания по В.В.Бойко, у испытуемых возникает ощущение, что они не в состоянии на эмоциональном уровне помогать субъектам своей деятельности, в данном случае пассажирам и посетителям. Им трудно выявлять потенциально опасных преступников, поддельные документы, общаться с пассажирами аэропорта. Со временем симптом многократно усиливается: чаще возникают отрицательные и реже позитивные эмоциональные состояния. Так, у профайлеров аэропорта возможно проявление раздражительности и резкости при общении. Также обращает на себя внимание развитие симптома связанного с психосоматическими и психовегетативными нарушениями. Всё что касается субъектов профессиональной деятельности выгорающего профайлера может провоцировать отклонения в их психосоматике. Взаимодействие с ними как правило вызывает негативные ассоциации, плохое настроение, чувство страха, боли во внутренних органах или обострение хронических заболеваний. Происходит сдвиг с уровня эмоциональных переживаний на уровень психосоматических нарушений, то

есть эмоциональная защита, представленная как выгорание уже не может совладать с возникшими трудностями.

В формировании фазы «напряжение» у значительной части испытуемых выделяется симптомы «переживание психотравмирующих обстоятельств» и «тревога и депрессия». Заметно, что психотравмирующие обстоятельства давят на личность испытуемых и устранить их трудно. Она не находит выхода из сложившейся ситуации несмотря попытку использования средств психологической защиты, включая сам синдром эмоционального выгорания и переживает чувство тревоги. В итоге общая неудовлетворенность профессиональной деятельностью работников создает сильные энергетические переживания в виде личностной тревоги или разочарования в профессии и в себе. В целом формирование этих проявлений выгорания на уровне симптоматики приводит к дальнейшему развитию синдрома.

Таким образом, результаты эмпирического исследования говорят о высокой вероятности формирования синдрома эмоционального выгорания у сотрудников-профайлеров, которые взаимодействуют в сложных стрессовых условиях деятельности. У большого числа сотрудников (более 50 %) обнаружены негативные проявления синдрома эмоционального выгорания, в целом превышение его уровня по многим характеристикам. Помимо этого у ряда испытуемых синдром находится на поздних стадиях развития и выражен не только симптоматически (на начальной стадии), но и на уровне фаз выгорания (глобально).

Литература:

1. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб., 2008. 336 с.
2. Гордеева М.А., Константинов В.В. Взаимосвязь индивидуальных, социально-психологических характеристик личности и особенностей эмоционального выгорания у государственных служащих // Вестник Университета (Государственный университет управления). 2014. № 9. С. 245-251.

3. Гордеева М.А., Константинов В.В. Эмоциональное выгорание государственных служащих в моно-и поликультурных трудовых коллективах: исследовательские задачи // Наука и бизнес: пути развития. 2014. №4 (34). С. 11-13.
4. Малышев И.В. Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и социально-психологических характеристик личности в экстремальных условиях профессиональной социализации: дис. ... канд. психол. наук. Саратов, 2009. 176 с.
5. Малышев И.В. Социально-психологические и индивидуальные характеристики личности представителей экстремальных профессий с высоким и низким эмоциональным выгоранием // Изв. Саратов. ун-та. Новая серия: Сер.: Философия. Психология. Педагогика. -2011. №3. С.83-87.
6. Малышев И.В. Психологические характеристики рисков в экстремальных ситуациях // Ученые записки Педагогического института СГУ им. Н.Г. Чернышевского. Серия: Психология. Педагогика. 2011. № 2. С. 50-55.
7. Маркер А.В., Карсакова Е.В. Эмпирическое исследование взаимосвязи ценностных ориентаций и эмоционального выгорания у сотрудников противопожарной службы МЧС // Известия Иркутского государственного университета. Серия: Психология. 2017. Т. 20. С. 21-31.
8. Черкасова М. А. Психологический мониторинг профессионального выгорания сотрудников уголовно-исполнительной системы России: монография/М. А. Черкасова, В. М. Поздняков. -Вологда: ВИПЭ ФСИН России, 2016. -135 с. ►

References:

1. Vodopyanova N.E., Starchenkova E.S. Sindrom vygoraniya: diagnostika i profilaktika. SPb., 2008. 336 s.
2. Gordeeva M.A., Konstantinov V.V. Vzaimosvyaz individualnykh, sotsialno-psikhologicheskikh kharakteristik lichnosti i osobennostey emotsionalnogo vygoraniya u gosudarstvennykh sluzhashchikh // Vestnik Universiteta (Gosudarstvennyy universitet upravleniya). 2014. N. 9. P. 245-251.

3. Gordeeva M.A., Konstantinov V.V. Emotsionalnoe vygoranie gosudarstvennykh sluzhashchikh v mono-i polikulturnykh trudovykh kollektivakh: issledovatel'skie zadachi // Nauka i biznes: puti razvitiya. 2014. N.4 (34). P. 11-13.
4. Malyshev I.V. Vzaimosvyaz sindroma emotsionalnogo vygoraniya i sotsialno-psikhologicheskikh kharakteristik lichnosti v ekstremalnykh usloviyakh professionalnoy sotsializatsii: dis. ...kand. psikhol. nauk. Saratov, 2009. 176 p.
5. Malyshev I.V. Sotsialno-psikhologicheskie i individualnye kharakteristiki lichnosti predstaviteley ekstremalnykh professiy s vysokim i nizkim emotsionalnym vygoraniem // Izv. Saratov. un-ta. Novaya seriya: Ser.: Filosofiya. Psikhologiya. Pedagogika. -2011. N.3. P.83-87.
6. Malyshev I.V. Psikhologicheskie kharakteristiki riskov v ekstremalnykh situatsiyakh // Uchenye zapiski Pedagogicheskogo instituta SGU im. N.G. Chernyshevskogo. Seriya: Psikhologiya. Pedagogika. 2011. N. 2. P. 50-55.
7. Cherkasova M. A. Psikhologicheskiy monitoring professionalnogo vygoraniya sotrudnikov ugolovno-ispolnitelnoy sistemy Rossii: monografiya / M. A. Cherkasova, V. M. Pozdnyakov. -Vologda: VIPE FSIN Rossii, 2016. -135 p.
8. Marker A.V., Karsakova E.V. Empiricheskoe issledovanie vzaimosvyazi tsennostnykh orientatsiy i emotsionalnogo vygoraniya u sotrudnikov protivopozharnoy sluzhby mchs // Izvestiya Irkutskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Psikhologiya. 2017. V. 20. P. 21-31.