

3. Давидович В.Е. Теория идеалов / В.Е.Давидович. – Ростов на Дону; Изд-во Рост.ун-та, 1983. – 183 с.
4. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность / А.Н.Леонтьев. – М.: политиздат. – 1975. – 304 с.
5. Леонтьев А.Н. Психология образа / А.Н.Леонтьев. – Вестник Моск.Ун-та. – Сер. 14. Психология, 1979. – № 2. – С.3-13.
6. Московичи С. Социальное представление; исторический взгляд / С.Московичи // Психол. Журн. – 1995. – Т. 16. – № 1. – С.3-18; № 2. – С.3 – 14.
7. Петровский А.В. Индивид и его потребность быть личностью / , В.А.Петровский //Вопросы философии. – 1982. – № 3.
8. Рубинштейн С.Л. Человек и мир. Проблемы общей психологии / С.Л.Рубинштейн. – М.: Педагогика,1973. – С.255-285.
9. Сушков И.Р. Психологические отношения человека в социальной системе./И.Р.Сушков.–М.: Изд.-во “Институт психологии РАН”, 2008.– 612 с.
10. Шинкарук В.И. Гуманизм диалектико-материалистического мировоззрения / В.И.Шинкарук, А.И.Яценко. – Киев: Политиздат Украины. 1984. – 220 с.

In article the point is about features of research of social image as social psychological phenomenon that is bearer of human relation and regulator of personality vital functions

Keywords: social appearance, consciousness of man, social appearances, social ideals, “world appearance”, socially historical type of man.

Отримано: 17.08.2010

УДК 159.94:351.74

І.О. Моцонелідзе

Психологічні особливості чинників, що зумовлюють виникнення емоційного вигорання у працівників органів внутрішніх справ

У статті проаналізовано погляди зарубіжних та вітчизняних науковців відносно впливу чинників професійної діяльності на розвиток явища емоційного вигорання у фахівців професій системи “людина-людина”, а

також визначено психологічні особливості чинників, що зумовлюють виникнення емоційного вигорання у працівників органів внутрішніх справ.

Ключові слова: працівники органів внутрішніх справ, емоційне вигорання, чинники емоційного вигорання.

В статті проаналізовані погляди зарубіжних і вітчизняних учених щодо впливу факторів професійної діяльності на розвиток явища емоційного вигорання у фахівців професійної системи “людина-людина”, а також визначено психологічні особливості факторів, які обумовлюють виникнення емоційного вигорання у працівників органів внутрішніх справ.

Ключевые слова: сотрудники органов внутренних дел, эмоциональное выгорание, факторы эмоционального выгорания.

Постановка проблеми. Висока інтенсифікація життя, соціально-економічні зміни та політичні перетворення, що відбуваються сьогодні в нашому суспільстві, зумовлюють підвищення ефективності діяльності державних органів, міністерств, відомств, установ та організацій. В таких умовах особливого значення набуває діяльність органів і підрозділів внутрішніх справ. Кожного дня працівникам міліції доводиться виконувати великий обсяг складних, різноманітних завдань за умов дефіциту інформації та часу, активної протидії з боку осіб, які ігнорують або порушують закон, брати участь у вирішенні кримінальних конфліктних ситуацій, спілкуватися з різними верствами населення, вирішувати долі людей. Напруженість, екстремальність, небезпека, підвищена відповідальність за вчинені дії, підтримання позитивного іміджу професії правоохоронця, підвищення рівня довіри населення до органів внутрішніх справ та ін. – фактори професійної діяльності, що обумовлюють виникнення у працівників станів емоційного напруження, фізичного та психічного виснаження, нервово-психічних перевантажень та професійних стресів тощо. Зарубіжні та вітчизняні психологи одноставно переконані, що такий сильний негативний вплив особливостей професійної діяльності на особистість працівника може призвести до виникнення у фахівців професійної системи “людина-людина”, до яких також належать і працівники органів внутрішніх справ, явища емоційного вигорання, в результаті якого поступово відбувається розчарування у професії, деморалізація, втрачається професійна мотивація, виникають невротичні реакції, психічні функціональні розлади та різного роду соматичні захворювання. Саме тому одним з актуальних питань підвищення ефективності професійної діяльності та фахової майстерності працівників органів внутрішніх справ є вивчення проблеми збереження їх психічного здоров'я та впливу на

нього різноманітних чинників професійного середовища, розробка заходів, спрямованих на підтримання та зміцнення психічного здоров'я працівників міліції з метою гармонійного психічного, фізичного і духовного особистісного розвитку.

Мета дослідження – вивчити та проаналізувати погляди зарубіжних і вітчизняних науковців на проблему впливу різного роду чинників на розвиток явища емоційного вигорання у фахівців людинознавчих професій, визначити психологічні особливості чинників, що зумовлюють виникнення емоційного вигорання у працівників органів внутрішніх справ.

Аналіз наукового доробку зарубіжних та вітчизняних досліджень показав, що після того, як феномен емоційного вигорання став загальноновизнаним, закономірно виникла необхідність вивчення чинників, що зумовлюють виникнення синдрому емоційного вигорання, з метою виокремлення його сутності, специфічних проявів і визначення профілактичних засобів подолання та усунення даного явища.

На сьогодні не існує єдиної узагальненої класифікації чинників, що детермінують емоційне вигорання. У психологічній літературі зарубіжні та вітчизняні науковці, при вивченні емоційного вигорання у працівників різних сфер діяльності, виділяють декілька класифікацій чинників, що зумовлюють його виникнення. Наприклад, Р. Глен поділяв чинники емоційного вигорання на професійні та особистісні, К. Кондо – на індивідуальні, соціальні та організаційні, М. Лейтер – на соціально-психологічні, особистісні та професійні, Б. Перлман та Е. Хартман – на особистісні, рольові та організаційні.

Вітчизняний дослідник В. Орел виділив дві групи чинників, що зумовлюють виникнення емоційного вигорання: **1) індивідуальні**, до яких відносить *соціально-демографічні особливості працівника* (вік, стать, сімейне становище, стаж роботи, освітній та кваліфікаційний рівень, соціальне походження, етнічна та расова належність тощо) та *особистісні особливості працівника* (витривалість, локус контролю, стратегії подолання, самооцінка, тип поведінки А, нейротизм (тривожність), екстраверсія тощо); **2) організаційні**, до яких відносить *умови роботи* (робочі перевантаження, дефіцит часу, тривалість робочого дня тощо), *зміст роботи* (інтенсивність професійного спілкування, участь у прийнятті рішень, самостійність у своїй роботі, зворотний зв'язок тощо), *соціально-психологічні особливості* (взаємостосунки в організації, наявність соціальної підтримки) та *рольові особливості* (рольові конфлікти, рольова амбівалентність тощо) [1].

Т. Зайчикова, вивчаючи виникнення синдрому емоційного вигорання у вчителів, виділила такі чинники: **1) соціально-**

економічні – економічна нестабільність, складні політичні процеси, інтенсифікація професійної діяльності, соціальний статус професії, рівень соціального захисту, рівень оплати праці в даній галузі тощо; **2) соціально-психологічні** – бажання працювати в обраній організації чи сфері діяльності, ставлення співробітника до взаємин у колективі, ефективність праці, мотиви праці, конфліктність колективу, задоволеність життєдіяльністю колективу тощо; **3) індивідуально-психологічні** – *соціально-демографічні* (вік, стать, стаж професійної діяльності, сімейний статус тощо) та *особистісні* (рівень тривожності, агресивності, фрустрованості, ригідності, рівень суб'єктивного контролю тощо) [2].

Г. Нікіфоров виділив низку чинників, що зумовлюють виникнення та розвиток емоційного вигорання: **1) особистісні** (схильність до інтроверсії, реактивність, твердість, авторитарність, агресивність, низький рівень самоповаги й самооцінки тощо); **2) статусно-рольові** (рольовий конфлікт, рольова невизначеність, незадоволеність професійним і особистісним зростанням, низький соціальний статус, рольові поведінкові стереотипи, відторгненість у референтній групі, негативні статево-рольові (гендерні) установки тощо); **3) професійно-організаційні** (несправедливість взаємин в організації, відсутність корпоративної згуртованості, слабка організаційна культура, внутрішньоорганізаційні конфлікти, дефіцит адміністративної, соціальної і професійної підтримки, відсутність свободи планування, жорсткий контроль, відстороненість від прийняття рішень тощо); **4) екзистенційні** (нереалізовані життєві й професійні очікування, незадоволеність самоактуалізацією, досягнутими результатами, розчарування в інших людях чи в обраній справі, знецінювання й втрата сенсу своїх зусиль, переживання самотності, відчуття безглуздості активної діяльності й життя взагалі тощо) [3].

На думку вітчизняного дослідника В. Бойко, найбільш поширеним є поділ чинників емоційного вигорання на два блоки: **зовнішні чинники**, що характеризують особливості професійної діяльності, та **внутрішні чинники**, що стосуються індивідуальних характеристик самих професіоналів [4, 8]. До *зовнішніх чинників* автор відносить: 1) напружену психоемоційну діяльність, 2) дестабілізуючу організацію діяльності, 3) підвищену відповідальність за виконання покладених обов'язків, 4) несприятливу психологічну атмосферу професійної діяльності, 5) психологічно важкий контингент, з яким доводиться спілкуватися під час здійснення діяльності. До *внутрішніх чинників* емоційного вигорання В. Бойко зараховує такі: 1) схильність до емоційної ригідності, 2) інтенсивне сприйняття та

переживання обставин діяльності, 3) слабка мотивація емоційної віддачі у діяльності, 4) моральні дефекти та дезорієнтація особистості.

Питання про домінуючий вплив кожної групи чинників на виникнення емоційного вигорання на сьогодні залишається актуальним та необхідним для розробки засобів його профілактики, але і закордонні, і вітчизняні науковці мають різні погляди та пропонують різні підходи до вирішення даної проблеми.

Соціальні психологи М. Лейтер та Х. Маслач, які активно досліджували феномен емоційного вигорання з кінця 70-х років ХХ століття, запропонували підхід, що ґрунтується на взаємодії особистісних та ситуативних чинників та полягає в тому, що емоційне вигорання є результатом невідповідності між очікуваннями особистості та реаліями професійної діяльності. Чим вища невідповідність, тим більша можливість виникнення емоційного вигорання. Автори даного підходу виокремлюють між особистістю та професією наступні *шість сфер невідповідності* [5]:

1) *невідповідність між вимогами, що висувуються до працівника, та його ресурсами*: основною причиною такої невідповідності є наявність підвищених вимог до особистості працівника як до фахівця та до його можливостей; виникнення емоційного вигорання в даному випадку може призвести до погіршення якості роботи й розриву взаємин з колегами;

2) *невідповідність між прагненням працівника мати більшу самостійність у своїй професійній діяльності, визначати способи досягнення тих результатів, за які він несе відповідальність, та жорсткою і нерациональною політикою керівництва щодо організації робочої активності та контролем за нею*: в результаті у працівника виникає відчуття непотрібності, марності власної діяльності та втрачається відповідальність за результати професійної діяльності;

3) *невідповідність між роботою та особистістю*: причиною виникнення емоційного вигорання в даному випадку є відсутність винагороди, що сприймається працівником як невизнання результатів його праці;

4) *невідповідність між особистістю та професійною діяльністю через втрату почуття позитивної взаємодії з колегами по роботі*: йдеться про ті види діяльності, в яких працівники ізольовані один від одного або мають формальні соціальні контакти, в результаті чого вони не мають можливості почуватися повноправними членами робочого колективу, відчувати підтримку та отримати пораду від авторитетних колег. Крім того, така невідповідність може проявлятися і в колективі, де існують постійні невирішені конфлікти (як по

горизонталі, так і по вертикалі), оскільки вони породжують почуття фрустрації, ворожості та зменшують можливість отримання соціальної підтримки;

5) *невідповідність між особистістю та роботою, що виникає в результаті відсутності уявлень про справедливість на роботі або справедливість взагалі*: виникнення емоційного вигорання в даному випадку зумовлене тим, що наявність уявлень про справедливість та самої справедливості на роботі забезпечує визнання та закріплення самоцінності працівника;

6) *невідповідність між етичними принципами особистості та вимогами професійної діяльності*: відбувається у випадках, коли працівника зобов'язують оперувати фактами, що не відповідають дійсності, вводити когось в оману та ін.

На нашу думку, такий підхід дозволив науковцям виявити сукупний вплив різних чинників на виникнення емоційного вигорання у кожному конкретному випадку, а також розробити у подальшому профілактичні заходи по недопущенню та усуненню даного негативного явища.

Х. Маслач зазначає, що джерело проблеми емоційного вигорання знаходиться не стільки в професійній ситуації, скільки в самій особистості працівника. Поширеність емоційного вигорання та кількість професіоналів, схильних до нього, передбачає, що аналіз стресових професійних ситуацій, в яких опиняються працівники, є ефективним засобом профілактики даного явища. Крім того, дослідниця вбачає причини виникнення емоційного вигорання в особливостях мотиваційної та емоційної сфер особистості та наголошує на необхідності індивідуального розвитку працівника [6].

Е. Хубнер та Л. Мілс також вважають, що на розвиток емоційного вигорання більш вагомий вплив здійснюють особистісні особливості працівника, ніж чинники професійного середовища [7].

Досліджуючи чинники, що запускають або гальмують емоційне вигорання, науковці П. Марк та Дж. Моллі дійшли висновку, що зазначений феномен не пов'язаний ні з соціальними умовами праці, ні з біографічними особливостями, а залежить виключно від психологічних характеристик особистості працівника [1].

Дж. Керолл та В. Вайт пропонують розробити інтегральний підхід до проблеми дослідження емоційного вигорання, згідно з яким дане явище буде трактуватися як екологічна дисфункція, викликана взаємодією особистісних чинників та чинників оточуючого середовища [8].

В. Орел зазначає, що емоційне вигорання виникає в результаті впливу на особистість працівника як індивідуальних, так і

організаційних чинників [9]. На думку Н. Шухової, організаційні чинники самі по собі не є безпосередньою причиною виникнення емоційного вигорання, оскільки їх вплив залежить від індивідуальної оцінки та сприйняття працівником ситуації, в якій він працює, адже в одному і тому ж підрозділі фахівці можуть по-різному реагувати на стрес [10].

Як вже зазначалося раніше, на сьогодні не існує узагальненої класифікації чинників емоційного вигорання, але у вітчизняній психологічній науці традиційним та найбільш поширеним є поділ чинників емоційного вигорання за класифікацією В. Бойко на зовнішні (особливості професійної діяльності) та внутрішні (індивідуальні характеристики) [11]. Взявши за основу зазначену класифікацію, ми виділили психологічні особливості зовнішніх та внутрішніх чинників, що зумовлюють виникнення емоційного вигорання у працівників органів внутрішніх справ.

Отже, враховуючи специфіку професійної діяльності, до **зовнішніх чинників** емоційного вигорання у працівників ОВС належать:

1) напружена психоемоційна діяльність, що зумовлюється екстремальним характером професійної діяльності. Безпосереднє попередження та припинення правопорушень, вирішення конфліктів між громадянами, а також тривалі та інтенсивні навантаження є передумовою виникнення у працівників станів психічної напруги, фізичного перевантаження та емоційного виснаження. Крім того, працівники ОВС часто опиняються в ситуаціях безпосереднього контакту та психологічного протистояння з правопорушниками при проведенні оперативно-розшукових та слідчих дій, працюють в умовах протиправного використання громадянами джерел підвищеної небезпеки, скоєння групових порушень громадського порядку, в умовах введення надзвичайного стану тощо. Важливою особливістю професійної діяльності працівників в подібних ситуаціях є те, що основна умова, при якій може здійснюватись взаємодія між людьми – спілкування – набуває особливої значимості; спілкування повинно розглядатися як ефективна передумова успішного вирішення поставлених задач в межах службової діяльності;

2) дестабілізуюча організація діяльності, ознаками якої є низький рівень організації праці та матеріально-технічного забезпечення, ненормований робочий день, використання у роботі відомостей, що містять службову таємницю та елементи конспіративності, дефіцит часу та недостатній об'єм інформації тощо. Слід враховувати, що дестабілізуюча організація діяльності негативно впливає на самого працівника, на об'єкт професійної діяльності і як наслідок – негативно відображається на взаємовідносинах обох

сторін. Повсякденна діяльність працівників органів внутрішніх справ може бути порушена раптовим ускладненням оперативно-службової обстановки, що зазвичай виникає внаслідок дії надзвичайних обставин, які докорінно змінюють та ускладнюють звичні умови діяльності. В таких напружених, небезпечних для життя та здоров'я ситуаціях працівникам доводиться використовувати специфічні форми, прийоми і методи професійної діяльності;

3) підвищена відповідальність за виконання покладених обов'язків. Працівникам ОВС доводиться працювати у режимі суворого внутрішнього та зовнішнього контролю за діяльністю, чіткої регламентації та постійної підзвітності, а також постійно вирішувати завдання, спрямовані на захист життя, здоров'я, прав і свобод громадян, приватної та державної власності, інтересів суспільства і держави від протиправних посягань;

4) несприятлива психологічна атмосфера професійної діяльності, що характеризується підвищеною конфліктністю. Специфіка діяльності органів внутрішніх справ проявляється в тому, що в одних випадках працівники втручаються у конфлікт, який вже існує з метою недопущення та попередження несприятливих (негативних) наслідків (наприклад, при охороні громадського порядку). В інших випадках конфлікти викликаються самою діяльністю працівників, спрямованою на боротьбу зі злочинністю (наприклад, при затриманні правопорушника, при особистому огляді, вилученні речей та документів тощо);

5) психологічно важкий контингент, з яким доводиться спілкуватися під час виконання професійних обов'язків. Працівники органів внутрішніх справ при виконанні своїх службових обов'язків спілкуються з різними категоріями громадян (неповнолітні, раніше засуджені, особи з психічними аномаліями, агресивно налаштовані особи ін.) та зобов'язані вживати необхідних заходів з метою попередження і припинення правопорушень, що зумовлює певне емоційне ставлення до об'єкта та предмета професійної діяльності. Необхідність здійснення професійного спілкування з правопорушниками, що пов'язане зі специфікою розмовних тем, відчуттям протидії з боку співрозмовника, дефіцитом часу тощо, може призвести до роздратованості працівника, виникнення непорозумінь та конфліктів при спілкуванні.

До **внутрішніх чинників**, що зумовлюють виникнення синдрому емоційного вигорання у працівників ОВС, належать:

1) схильність до емоційної ригідності. Синдром емоційного вигорання швидше виникає у емоційно стриманих працівників. Формування симптомів емоційного вигорання буде відбуватися

повільніше у імпульсивних осіб з рухливими нервовими процесами, а підвищена вразливість та чутливість можуть повністю блокувати зазначений механізм психологічного захисту;

2) інтенсивне сприйняття та переживання обставин професійної діяльності. Зазначене психологічне явище виникає в осіб, які відчувають підвищену відповідальність за доручену справу, сприймають обставини професійної діяльності занадто емоційно, повністю віддаються справі. Кожний екстремальний, стресогенний випадок при виконанні службових обов'язків залишає глибоке емоційне враження, що призводить до поступового виснаження емоційно-енергетичних ресурсів особистості;

3) слабка мотивація емоційної віддачі у професійній діяльності. Емоційне вигорання безпосередньо пов'язане з відчуттям власної значимості на робочому місці, з можливістю професійного зростання та просування по службі, а також із здійсненням контролю з боку керівництва. Тому незадоволення професійною діяльністю та негативне ставлення до неї призводить до зниження самооцінки працівника, викликає роздратування та небажання працювати далі;

4) моральні дефекти та дезорієнтація особистості. В даному випадку моральний дефект обумовлений неспроможністю та нездатністю працівника керуватися при виконанні професійних обов'язків такими моральними категоріями, як честь, гідність, сумлінність, порядність, повага до прав інших осіб тощо. Моральна дезорієнтація характеризується байдужим ставленням до результатів діяльності. Слід мати на увазі, що працівник міг набути такої моральної вади в процесі діяльності або ж мав її ще до того, як почав працювати.

Вище викладене дозволяє зробити такі **висновки**:

1. Аналіз наукової літератури з питань вивчення особливостей емоційного вигорання показав, що основні зусилля закордонних та вітчизняних соціологів і психологів були спрямовані на з'ясування причин виникнення емоційного вигорання, а також виявлення і дослідження чинників, що зумовлюють його розвиток.

2. Наукова та практична зацікавленість феноменом емоційного вигорання, починаючи з 70-х років минулого століття, полягає в тому, що наявність даного синдрому є дуже небезпечним явищем, яке поширюється серед працівників будь-яких професій системи "людина-людина", в тому числі і серед працівників органів внутрішніх справ. Наслідки емоційного вигорання мають негативний вплив на особистість працівника та можуть призвести до втрати кадрових ресурсів у системі.

3. Емоційне вигорання у працівників органів внутрішніх справ обумовлюється сукупністю чинників, притаманних даному виду професійної діяльності.

4. Численні дослідження явища емоційного вигорання, що проводились за останні тридцять років, не дали можливості науковцям визначити основну причину його виникнення. На сьогодні також залишається не вирішеним питання про те, які ж чинники емоційного вигорання мають більший вплив на особистість працівника – зовнішні чи внутрішні.

На нашу думку, вирішення зазначених питань є важливою передумовою для розробки необхідних заходів профілактики емоційного вигорання у працівників органів внутрішніх справ та налагодження психогієни професійної діяльності.

Список використаних джерел

1. Орел В. Е. Феномен “выгорания” в зарубежной психологии : эмпирические исследования и перспективы / В. Е. Орел // Психологический журнал. – Ярославль, 2001. – Т. 22, № 1. – С. 90-101.
2. Зайчикова Т. В. Соціально-психологічні детермінанти синдрому “професійного вигорання” у вчителів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.05 “Соціальна психологія; психологія соціальної роботи” / Т. В. Зайчикова – К., 2005. – 20 с.
3. Психология здоровья : учебник для вузов / [под ред. Г. С. Никифорова]. – СПб. : Питер, 2003. – 697 с. : ил. – (Серия “Учебник для вузов”).
4. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. – М. : Филинь, 1996. – 472 с.
5. Leiter M. P. Banishing burnout: six strategies for improving your relationship with work / M. Leiter, C. Maslach. – Jossey-Bass : A Wiley Imprint, 2005. – 193 p.
6. Maslach C. M. Job burnout: new directions in research and intervention / C. Maslach // Current Directions in Psychological Science. – 2003. – Vol. 12. – P. 189-192.
7. Huebner E. S. Burnout in school psychology : the contribution of personality characteristics and role expectations / E. Huebner, L. Mills // Special Service in the School, 1994. – Vol. 8(2). – P. 129-136.
8. Орел В. Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии / В. Е. Орел // Проблемы общей и организационной психологии. – Ярославль, 1999. – С. 76-97.
9. Орел В. Е. Синдром психического выгорания личности / В. Е. Орел. – М. : Изд-во Ин-та психологии РАН, 2005. – 329 с.

10. Орел В. Е. Феномен “выгорания” как проявление воздействия профессиональной деятельности на личность / В. Орел, А. Рукавишников // Психология субъекта профессиональной деятельности: Сборник научных трудов. – Ярославль : Сфера, 2001. – С. 72-81.
11. Бойко В. В. Синдром “эмоционального выгорания” в профессиональном общении / В. В. Бойко. – СПб. : Сударыня, 1999. – 434 с.

In article are analyses glances foreign and domestic scientists for influences factor to professional activity on development of the phenomena of the emotional burnout beside specialist of profession of the system “person-person”, as well as are determined psychological particularities factor, which affect arising the emotional burnout beside employees of organs of internal affairs.

Keywords: employees of organs of internal affairs, emotional burnout, factors of the emotional burnout.

Отримано: 12.07.2010

УДК 159.923

Н.І. Мусяка

Проблема особистісної детермінації результативності навчання школяра у науковій спадщині В. Джемса

У статті вперше розглянуто проблему особистісного становлення школяра, особистісної детермінації результативності навчання у науковій спадщині В. Джемса.

Ключові слова: особистість, самосвідомість, навчання, результативність, детермінація.

В статье впервые анализируется проблема личностного становления школьника, личностной детерминации результативности обучения в научном наследии В. Джемса.

Ключевые слова: личность, самосознание, обучение, результативность, детерминация.

Наприкінці ХІХ століття В. Джемс здійснив неоціненний внесок у розробку теоретичних засад психології. За визнанням його