

УДК: [159.96](#) : 316.6

Максимова Н. Ю.

ПРОФІЛАКТИКА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ПЕНІТЕНЦІАРНИХ ЗАКЛАДІВ

Максимова Н.Ю. Профілактика емоційного вигорання працівників пенітенціарних закладів. У статті висвітлено проблему профілактики емоційного вигорання працівників пенітенціарних закладів. Показано, що чинники, які обумовлюють деструктивні стани у персоналу установ пенітенціарної системи, можна розподілити на індивідуальні та організаційні. Емпіричне дослідження виявило, що причини емоційного вигорання поділяються на дві основні групи: особливості фахової діяльності (87 % опитуваних) і ризик потрапляння до екстремальних ситуацій (62 % опитуваних). Доведено, що працівники пенітенціарної системи не усвідомлюють всю серйозність своїх переживань. За відсутності навичок продуктивних способів виходу із стресової ситуації найбільш поширеним виходом є вживання спиртних напоїв. Нами сформульовано новий підхід до вирішення проблем профілактики емоційного вигорання.

***Ключові слова:** профілактика, емоційне вигорання, працівники пенітенціарних закладів, стресова ситуація.*

Максимова Н.Ю. Профилактика эмоционального выгорания сотрудников пенитенциарных учреждений. В статье освещена проблема профилактики эмоционального выгорания работников пенитенциарных учреждений. Показано, что факторы, обуславливающие деструктивные состояния у персонала учреждений пенитенциарной системы, можно распределить на индивидуальные и организационные. Эмпирическое исследование выявило, что причины эмоционального выгорания делятся на две основные группы: особенности профессиональной деятельности (87 % опрошенных) и риск попадания в экстремальные ситуации (62 % опрошенных). Доказано, что работники пенитенциарной системы не осознают всю серьезность своих переживаний. При отсутствии навыков продуктивных способов выхода из стрессовой ситуации наиболее распространенным выходом является употребление спиртных напитков. Нами сформулирован новый подход к решению проблем профилактики эмоционального выгорания.

***Ключевые слова:** профилактика, эмоциональное выгорание, работники пенитенциарных учреждений, стрессовая ситуация.*

Постановка проблеми. Попередження рецидивної злочинності в значній мірі залежить від якості роботи персоналу із засудженими. Зрозуміло, що пенітенціарні установи є організаціями, що являють підвищений ризик кризових ситуацій та психотравмуючого впливу на особистість фахівців, які там працюють.

Особливу проблему становить небезпека емоційного вигорання. Це зумовлює деструктивні стани у персоналу установ пенітенціарної системи та подальшу професійну деформацію. Професійна деформація вражає людину на соматичному, фізіологічному, психічному, особистісному рівнях.

Результати досліджень 1996 року показали, найбільш інтенсивно піддаються деформуючому впливу співробітники органів внутрішніх справ [6]. Ознаки такої деформації були виявлені у 75% начальників загонів і старших інспекторів із соціальної роботи зі спецконтингентом, 68% начальників цехів, майстрів виробництва установ, які виконують покарання у вигляді позбавлення волі. Об'єктивно це обумовлено змістом, організацією та умовами службової діяльності, морально-психологічними та кримінологічними характеристиками засуджених.

Проблема полягає в тому, що й досі рівень психологічної допомоги працівникам пенітенціарної системи не підвищився, а наслідки цього не вивчалися.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Емоційне вигорання – це динамічний процес, що складається з трьох фаз, пов'язаних у часі причинно-наслідковими зв'язками. Компоненти емоційного вигорання – емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція професійних досягнень – утворюються відповідно до наступних фаз професійної деформації: напруження, резистенція, виснаження. Чинники, що обумовлюють деструктивні стани у персоналу установ пенітенціарної системи, можна розподілити на два блоки: індивідуальний (внутрішній) та організаційний (зовнішній). Індивідуальні чинники, в свою чергу, можна розподілити на соціально-демографічні характеристики та особистісні властивості. До зовнішніх чинників належать такі характеристики як умови праці та соціально-психологічні особливості організації.

Неуміння регулювати свої функціональні стани в стресових і постстресових періодах виступає психологічною детермінантою низки соціальних проблем: конфлікти з співробітниками, звільнення з місця роботи, розпаду сім'ї, зловживання алкоголем тощо. Необхідними умовами для профілактики зазначених негативних соціальних наслідків є уміння володіти собою та ефективно виходити зі стресових станів.

Стрес виникає як реакція-відповідь організму на певний екстремальний вплив навколишнього середовища і характеризується широкою мобілізацією функціональних резервів організму людини для подолання цього впливу. Г. Сельє зазначив, що фізичне втручання до організму людини, поміщення людини до інших умов оточуючого середовища тощо, викликають зазвичай одну й ту саму реакцію організму – „загальний адаптаційний синдром” і надав йому коротку назву „стрес” [8]. Спочатку у відповідь на вплив стресогенного фактору („стресора”) відбувається зниження ряду фізіологічних і біохімічних параметрів

(„шок”), але одночасно вмикаються захисні гормональні механізми. Організм починає перебудовувати свою діяльність, тобто переходить до фази „противошоку”. Але залежно від змісту і сили стресора може виявитися, що внаслідок впливу дуже сильних стресорів, надмірних навантажень «противошок» не досягає необхідного показника і настає глибокий стресовий стан. Якщо вплив стресора не припиняється, то захисні можливості організму стають вичерпаними. Стадія резистентності змінюється стадією виснаженості, і якщо вплив стресора так і не припиниться, то це призводить до розладу психічної діяльності і навіть до смерті.

Негативні прояви і наслідки стресу викликають розвиток дистресу, який визначається як постійний стрес. Дистрес є наслідком впливу на функціональні стани людини професійної діяльності, яка, на кшталт діяльності персоналу пенітенціарних установ характеризується складністю, відповідальністю, елементами особистої небезпеки, вимушеного спілкування тощо. У дистресі розвиваються психогенно обумовлені розлади в різних сферах функціонування організму. Ускладнює це те, що людина часто не в змозі самотійно вийти зі стресової ситуації. Основною причиною цього є незнання про ефективні засоби подолання стресових станів та відсутність цих засобів в арсеналі знань, умінь і навичок людини.

Питання про роль особистісної зрілості в процесах довільної саморегуляції в подоланні стресу є одним з найбільш актуальних. Дослідженням цього питання присвячені роботи багатьох авторів [2, 4, 5 та інш.]. Особистісний рівень регуляції досліджується в широкому контексті процесів життєдіяльності, де в якості основного механізму регуляції, як правило, виступає життєвий вибір. Теоретичний і практичний аспекти саморегуляції посідають значне місце в дослідженнях надійності та ефективності професійної діяльності. Особистісні рівні регуляції життєдіяльності мобілізуються в тих випадках, коли потрібно перероблювати не ситуацію, не життя, а самого себе, свої особистісні цінності і психологічні установки.

Теоретичне обґрунтування концепції особистості як суб`єкта власної життєдіяльності закладено у вітчизняній психології такими вченими як С. Л. Рубінштейн, О. М. Леонтєв, К. А. Абульханова-Славська та інші. Значний внесок у дослідження проблем регуляції та саморегуляції зробили українські психологи. У роботах Г. С. Костюка, С. Д. Максименка, В. А. Роменця, М. Й. Боришевського висвітлено питання активності людини як суб`єкта регуляції своєї діяльності і поведінки. Проблему психологічної структури саморегуляції та фактори дестабілізації поведінки досліджували В. О. Моляко, Н. В. Чепелева, С. І. Яковенко та ін.

Окремі напрямки досліджень вивчали вплив особистості і особистісних властивостей на різноманітні аспекти саморегуляції: мотиваційні тенденції в процесах прийняття рішень, особистісні аспекти регуляції функціональних станів, взаємозв'язок переживань стресових станів і особливостей особистості людини. Л. Г. Дика [3] пропонує системний підхід до проблеми саморегуляції функціональних станів, до якого включає когнітивний, емоційний, регуляторний і активаційно-енергетичний компонент.

Узагальнюючи дослідження науковців, слід зазначити, що самосвідомість особистості, її знання про себе, усвідомлення своїх життєвих цінностей є тим підґрунтям, на якому формується система особистісної саморегуляції. У ролі початкових складових механізму особистісної саморегуляції виступають ціннісні орієнтація, самооцінка і рівень домагань. Людина розподіляє свої зусилля, визначає ступінь зусиль, потрібний для здійснення мети, яку перед собою ставить відповідно до своїх уявлень про власні можливості; коригує постановку цілей самореалізації, підвищує чи знижує рівень домагань і визначає рівень перешкод, які вона здатна подолати, відповідно до своїх ціннісних орієнтацій. Таким чином відбувається самоконтроль своєї життєдіяльності.

Структура регуляції життєдіяльності людини включає три підсистеми: ціннісно-змістовну, підсистему активності, рефлексивну. За просторово-часовим критерієм розрізняються три рівні роботи цих підсистем: стратегічний, тобто урахування довгострокової перспективи; тактичний, що включає планування власної діяльності і цілей відповідно до конкретних умов життєдіяльності; операційний, тобто регуляція поведінки в конкретних обставинах з урахуванням конкретних зовнішніх і внутрішніх факторів, які діють у відповідний момент часу.

Мета дослідження: визначити наявність емоційного вигорання як детермінанти професійної деформації персоналу установ пенітенціарної системи і розробити заходи профілактики негативних соціальних наслідків, які виникають в результаті впливу на цих осіб специфічної професійної діяльності.

Виклад основного матеріалу і результатів дослідження. Емпіричне дослідження проводилось 2016-2017 рр. серед персоналу закладів пенітенціарної системи Київської, Харківської, Волинської, Запорізької, Вінницької областей, – 123 особи. Обираючи методи дослідження, ми виходили з того, що вивчення синдрому «професійного вигорання», проведене в різних установах, показав, що до основних методик, які можуть бути використані психологами при дослідженні цієї проблеми, належать: методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка, методика «Визначення психічного «вигорання» О. О. Рукавішнікова тощо.

Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка [7] є найбільш комплексною і дає можливість системно і детально проаналізувати міру

вираженості дванадцяти симптомів синдрому «вигорання», враховуючи компоненти, до яких вони відносяться. Зокрема, це такі компоненти та симптоми: 1. «Напруження» (переживання психотравмуючих обставин; незадоволеність собою; «загнаність у кут»; тривога і депресія). 2. «Резистенція» (неадекватне вибіркоче емоційне реагування; емоційно-моральна дезорієнтація; розширення сфери економії емоцій; редукція професійних обов'язків). 3. «Виснаження» (емоційний дефіцит; емоційне відчуження; особистісне відчуження; психосоматичні та психовегетативні порушення).

Враховуючи якісні і кількісні показники, які обчислюються за результатами цієї методики для різних компонентів синдрому «вигорання», ми визначали особливості проявів синдрому у досліджуваних. В ході інтерпретації даних, ми з'ясували такі питання: які симптоми домінують; якими сформованими і домінуючими симптомами супроводжується «виснаження»; чи обумовлене «виснаження» (якщо виявлене) факторами професійної діяльності, що ввійшли в симптоматику «вигорання», або суб'єктивними факторами; який симптом (симптоми) найбільше обтяжують емоційний стан особистості; у яких напрямках треба впливати на виробничу обстановку, щоб знизити нервову напругу; які ознаки й аспекти поведінки самої особистості підлягають корекції, щоб «емоційне вигорання» не призвело до негативних наслідків у професійній діяльності.

В ході дослідження ми використовували також методику стандартизованого інтерв'ю, в якому з'ясували зміст та оцінку персоналу результатів своєї діяльності, ставлення до роботи, ступінь доступності та дієвості психологічної допомоги.

Результати емпіричного дослідження показали, що причини емоційного вигорання поділяються на дві основні групи: особливості фахової діяльності (87 % опитуваних) і ризик потрапляння до екстремальних ситуацій (62 % опитуваних). Особливості фахової діяльності полягають в тому, що при роботі з кримінальним контингентом працівник установи пенітенціарної системи постійно знаходиться в стані пильнування, концентрованої уваги, готовий до виникнення нестандартних ситуацій. Наступним фактором є умови вимушеного спілкування, що зважаючи на контингент засуджених, спричинює завищену напругу, тобто стресові ситуації. Це підвищує ризик виникнення різноманітних травматичних реакцій.

Екстремальні ситуації, що виникають у разі порушення режиму функціонування установи пенітенціарної системи, зумовлюють залучення персоналу до ліквідації нештатної ситуації. Це викликає у людини потужний стрес, призводить до сильної нервової напруги, що порушує рівновагу в організмі, негативно позначається на здоров'ї в цілому. У особи, що потрапила в екстремальну ситуацію, можуть з'являтися негативні реакції, викликані травмуючим емоційним фактором: апатія,

ступор, рухова розгальмованість, агресія, страх, істерика, нервові тремтіння, плач, паніка тощо.

Аналіз результатів стандартизованого інтерв'ю показав, що працівники пенітенціарної системи не усвідомлюють всю серйозність своїх переживань. Прагнучі зберегти свій статус, вважаючи негативні емоційні стани невід'ємною складовою своєї діяльності, ці фахівці ігнорують початкові ознаки емоційного вигорання, – психосоматичної перевтоми, – тому не прагнуть повного відновлення, а піддають себе подальшим навантаженням. Надалі це знижує якість їхньої професійної роботи і призводить до серйозних психічних зривів. Постійна психотравмуюча ситуація призводить до зниження стресостійкості, що, у свою чергу, призводить або до зростання агресивності і конфліктності, або до пасивності та астенізації.

Особливо високий рівень емоційного вигорання (спостерігався у 92 % осіб) зафіксовано у фахівців, які працюють із засудженими до довічного позбавлення волі. Засуджені до довічного позбавлення волі відбувають покарання в окремих секторах виправних колоній максимального рівня безпеки (це стосується чоловіків) або в окремих відділеннях виправних колоній середнього рівня безпеки (жінки). Сектор є структурним підрозділом виправної колонії, на території якої він створений, і розташовується в ізольованому (локальному) секторі житлової зони на базі капітально побудованих приміщень камерного типу. Засуджені утримуються в окремих камерах по 2-3 особи, але в певних випадках (з метою захисту засудженого від можливих посягань на його життя з боку іншого засудженого чи запобігання вчинення ним нового злочину, або за медичними показаннями) можуть утримуватись в одиночних камерах.

Працівники, які працюють з засудженими до довічного позбавлення волі, у своїй роботі керуються інструкціями, що стосуються усіх без винятку засуджених. Тобто робота з «довічниками» не ґрунтується на вивченні особливостей цієї категорії засуджених та специфіці поводження з ними. Фахівець, який працює і з засудженими до довічного позбавлення волі, відповідно до специфіки своєї роботи наражається на високий ризик перебування у стресовому або пригніченому стані. Тому цим людям вкрай потрібна психологічна допомога – від групової психокорекційної роботи до конкретних методів самопомоги.

За відсутності навичок продуктивних способів виходу із стресової ситуації і коригування своїх емоційних станів найбільш поширеним способом виходу із стресової ситуації видається вживання спиртних напоїв, що нерідко призводить до виникнення алкогольного uzалежнення і негативного впливу на сім'ю (розпад сім'ї чи її дисфункційність).

Отже, нагальною потребою є розроблення рекомендацій з подолання стресу і профілактики пов'язаних з ним наслідків. Проте, аналіз результатів

стандартизованого інтерв'ю показав, що з питань емоційного вигорання працівники вкрай рідко звертаються до психолога (19 % опитуваних). Досліджувані зазначають, що психологи й так перевантажені роботою із засудженими, тому на персонал у них вже не вистачає часу. Крім того, у фахівців є великі сумніви у тому, що психолог може допомогти вийти із негативних станів. Значною перешкодою є також нестача часу у самих працівників та віддаленість їх робочого місця від приміщення соціально-психологічної служби.

Результати аналізу стандартизованого інтерв'ю показали також наявність двох типів професійної установки персоналу: діалогічний та монологічний. Фахівці, які мають монологічну установку, спрямовані на суб'єкт-об'єктні відносини із засудженими, що виявляється як спрямованість на об'єкт взаємодії, наприклад, на певні вчинки засуджених. Діалогічна установка виявляється у суб'єкт-суб'єктній взаємодії, тобто як спрямованість фахівця і на предмет взаємодії (наприклад, вчинки засуджених) і на особливості ставлення засудженого до самого фахівця. З'ясовано, що фактором профілактики емоційного вигорання є діалогічна установка.

Отже, результати аналізу емпіричного дослідження дозволили сформулювати новий підхід до вирішення проблем профілактики емоційного вигорання, за якого емоційний стан розглядається як результат динамічної взаємодії професійної діяльності і діяльності з саморегуляції суб'єктом свого стану. На продуктивність цієї взаємодії впливають психічні стани фахівця і особливості змісту професійної діяльності та умови її виконання. Провідну роль в профілактиці емоційного вигорання мають займати прості і доступні для самостійного виконання заходи, які базуються на механізмах саморегуляції функціональних станів.

До засобів саморегуляції у стресовому і постстресовому періодах відносяться засоби, що впливають на фізичний і психічний стани людини. Так, наприклад, для зниження збудженого стану використовують переключення уваги, фізичну активність; для психологічної десенсибілізації – самонавіювання; для відновлення сил – медитацію, формули, які направлені на швидке відновлення; для регуляції вегетативних процесів – дихальні вправи, аутогенне тренування тощо.

Зважаючи на реалії сьогодення пропонуємо такі засоби допомоги виходу із стресових станів, а отже й профілактики емоційного вигорання: застосування фізичної активності; розмова з іншими людьми стосовно своїх переживань; аналіз і урахування своїх можливостей; турбота про себе; планування відпочинку; дозоване навантаження. Зазначені методи саморегуляції мають бути запропоновані працівникам, що працюють із засудженими. Проведення тренінгів формування засобів саморегуляції дозволить зберегти людський потенціал, підтримати високий рівень професійної готовності працівників, зведе до мінімуму негативні наслідки впливу небезпечних психогенних факторів.

Результати дослідження дають змогу зробити такі висновки:

- об'єктивними реаліями діяльності персоналу установ пенітенціарної системи є наявність стресових факторів, що детермінують емоційне вигорання;
- обмеженість ресурсів соціально-психологічної служби, невідповідність між обсягом потреб до участі психолога в наданні допомоги і реальними можливостями психологічної служби;
- нестача часу персоналу для постійної участі в тренінгах і психокорекційній роботі, яка проводиться за певним розкладом;
- неможливість наблизити допомогу психолога до робочого місця персоналу, зокрема, забезпечити негайне реагування психолога на виникнення негативного функціонального стану фахівця.
- одним з основних завдань психологів є широке впровадження в практичну діяльність персоналу установ пенітенціарної системи методів самопомоги, зокрема, засобів саморегуляції власних психічних станів.

Список використаних джерел:

1. Вильямс К. Тренинг по управлению стрессом. – М.: ЭКСМО, 2002.
2. Гремлинг С., Ауэрбах С. Практикум по управлению стрессом. – СПб.: Питер, 2002. – 240 с.
3. Дикая Л. Г. Системно-деятельностная концепция саморегуляции психофизиологического состояния человека // Проблемность в профессиональной деятельности: теория и методы психологического анализа. – М., 1999. – С.80-106.
4. Корольчук М. С., Крайнюк В. М. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах. – К.: Ніка-центр, 2006.– 281с.
5. Лефтеров В. О. Психологічні тренінгові технології в органах внутрішніх справ. Монографія: У 2-х т. – Т.І: Методологія психотренінгу та його використання у професійно-психологічному розвитку персоналу, задіяного в екстремальних видах діяльності. – Д.: ДЮІ, 2007. – 242 с.
6. *Медведев В. С. Профессиональная деформация личности как проблема органов внутренних дел // Психопедагогика в правоохранительных органах 1996, № 1(3). С.15-17.*
7. Методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В. В. Бойка *Практическая психодиагностика. Самара: Издательский Дом «БАХРАХ», 1998. - С. 161-169.)*
8. Селье Г. Стресс без ди-стресса. – М.: Прогресс, 1982. – 128 с.

Spysok vykorystanykh dzherel:

1. Vil'yams K. Trening po upravleniyu stressom. – М.: E`КСМО, 2002.

2. Gremling S., Aue`rbakh S. Praktikum po upravleniyu stressom. – SPb.: Piter, 2002. – 240 s.
3. Dikaya L. G. Sistemno-deyatel`nostnaya koncepcziya samoregulyaczii psikhofiziologicheskogo sostoyaniya cheloveka // Problemnost` v professional`onoy deyatel`nosti: teoriya i metody` psikhologicheskogo analiza. – M., 1999. – S.80-106.
4. Korol`chuk M. S., Krajnyuk V. M. Soczi`al`no-psikhologi`chne zabezpechenya di`yal`nosti` v zvizhajnikh ta ekstremal`nikh umovakh. – K.: Ni`ka-centr, 2006.– 281s.
5. Lefterov V. O. Psikhologi`chni` treni`ngovi` tekhnologi`yi v organakh vnutri`shni`kh sprav. Monografi`ya: U 2-kh t. – T.I` : Metodologi`ya psikhotreni`ngu ta jogo vikoristannya u profesi`jno-psikhologi`chnomu rozvitku personalu, zadi`yanogo v ekstremal`nikh vidakh di`yal`nosti`. – D.: DYul`, 2007. – 242 s.
6. Medvedev V. S. Professional`naya deformaczija lichnosti kak problema organov vnutrennikh del // Psikhopedagogika v pravookhranitel`ny`kh organakh 1996, # 1(3). S.15-17.
7. Metodika di`agnostiki ri`vnya «emoczi`jnogo vigorannya» V. V. Bojka Prakticheskaya psikhodiapyustika. Samara: Izdatel`skij Dom «BAKhRAKh», 1998. - S. 161-169.)
8. Sel`e G. Stress bez di-stressa. – M.: Progress, 1982. – 128 s.

***Maksymova, N.Yu. Prevention of penitentiary staff's emotional burnout.** The article highlights the problem of prevention of penitentiary staff's emotional burnout. The increased risk of stressful situations and traumatic impact on such professionals causes the danger of emotional burnout and further professional deformations.*

The factors causing destructive states of people working in the penitentiary system can be divided into individual and organizational. The individual factors include socio-demographic characteristics and personal traits; the organizational ones do performed activities and working conditions.

The performed empirical study found out that the causes of emotional burnout could be divided into two main groups: features of professional work (87% of the respondents) and the risk of getting into extreme situations (62% of the respondents). The penitentiary employees were not aware of the seriousness of their experiences. Considering negative emotional states as an integral part of their activities, these professionals ignored the initial signs of emotional burnout and did not seek psychological help. However, an individual is often unable to get out of a stressful situation on their own. The main reason for this is ignorance of effective means of stress overcoming. Without skills of effective getting out of a stressful situation and adjustment of their emotional states, people commonly try to solve this problem with alcohol, which often leads to alcohol addiction.

We have formulated a new approach to prevention of emotional burnout, in which simple and accessible techniques presented in the article played the leading role.

***Key words:** prevention, emotional burnout, penitentiary staff, stressful situation.*

Відомості про автора:

Максимова Наталія Юріївна, професор кафедри соціальної реабілітації та соціальної педагогіки Київського національного університету імені Тараса Шевченка, доктор психологічних наук

Maksymova, Nataliia Yuriyivna, Dr., dept. of social work, faculty of psychology, Taras Shevchenko National University of Kyiv, Kyiv, Ukraine

E-mail: 3481160@gmail.com