

Міністерство освіти і науки України  
Чорноморський національний університет імені Петра Могили

Медичний Інститут  
Кафедра психології

**ТЮМІНА ЯНА ЄВГЕНІВНА**

УДК 159.947.5(043.3)

**ПРОФІЛАКТИКА СИНДРОМУ  
ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ  
У ПРАЦІВНИКІВ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ**

Спеціальність 053 – Психологія

Автореферат  
Кваліфікаційної роботи на здобуття другого (магістерського) рівня  
вищої освіти за освітньо-професійною програмою  
спеціальності 053 «Психологія»

Миколаїв – 2020

Дипломною роботою є рукопис.

Робота виконана в Чорноморському національному університеті імені Петра Могили Міністерства освіти і науки України.

**Науковий керівник:** кандидат психологічних наук, доцент  
**Астремська Ірина Володимирівна,**  
Чорноморський національний університет  
імені Петра Могили.

**Рецензент:** **Ляпіна Людмила Анатоліївна**  
кандидат політичних наук, доцент  
Чорноморський національний університет  
імені Петра Могили.

Захист магістерської роботи відбудеться 27 лютого 2020 року о 10 годині на засіданні екзаменаційної комісії Чорноморського національного університету імені Петра Могили за адресою: м. Миколаїв, вул. 68 Десантників, 10, медичний інститут, кафедра психології, ауд. 4-312.

З роботою можна ознайомитися в бібліотеці Чорноморського національного університету імені Петра Могили за адресою: м. Миколаїв, вул. 68 Десантників, 10.

Науковий керівник

І. В. Астремська

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність дослідження.** Синдром професійного вигорання – це знайомі слова для всіх людей, які працюють. У друга, подруги, колеги або навіть близької людини були ознаки професійного вигорання. Поняття «емоційне вигорання» першим було введено, у вживання суспільства, американським психологом Фрейденбергом, що позначало психічний стан людини, яка багато часу проводить у спілкуванні з іншими людьми. На початку до таких людей відносили тих, хто працює у кризисних центрах. Вже пізніше до них відносили ті групи професій, в яких взаємодіють люди, та наявне живе спілкуванням між особистостями. Сам синдром професійного вигорання полягає у зміні поведінки людини до роботи, та до оточуючих її людей. Як правило, будь яка професійна діяльність накладає свій відбиток на особистість людини. Професійна діяльність співробітника правоохоронних органів, незалежно від виду виконуваної роботи прирівнюється до групи професій з підвищеним ризиком та моральною відповідальністю. Своєрідність діяльності правоохоронних органів, складність умов здійснення діяльності, психоемоційні і фізичні перевантаження сприяють швидкому розвитку професійної деформації людини. Безумовно, внутрішньо особистісні зміни, які відбуваються з людиною, відображаються на його вчинках, манері спілкування, поведінці в цілому на службі, в родині та з друзями, загалом в побуті.

Оскільки будь – яка організація повинна бути зацікавлена у здоров'ї своїх працівників та результативності праці, питання синдрому професійного вигорання, залишається актуальним завжди. А також питання профілактики та методів боротьби з цим синдромом.

**Мета** дослідження полягає у теоретичному та емпіричному обґрунтуванні особливостей професійного вигорання у працівників правоохоронних органів та визначенні шляхів його профілактики. У відповідності з метою роботи визначені наступні **задачі**:

1. Проаналізувати та узагальнити підходи до вивчення поняття «Синдром професійного вигорання»
2. Вивчити причини виникнення та моделі професійного вигорання у працівників правоохоронних органів
3. Дослідити механізм розвитку та особливості прояву синдрому професійного вигорання у працівників правоохоронної служби
4. Розробити рекомендації щодо профілактики синдрому професійного вигорання у працівників правоохоронних органів.

**Об'єкт дослідження** – феномен емоційного вигорання у працівників правоохоронних органів.

**Предметом** методи профілактики синдрому професійного вигорання у працівників правоохоронних органів.

**Наукова новизна дослідження** полягає у тому, що в роботі розглянуто синдром професійного вигорання у працівників правоохоронних органів та його профілактика.

**Практична значимість.** Корекційну програму можна використовувати задля профілактики синдрому професійного вигорання у працівників правоохоронних органів. За результатами дослідження опитуваним вказуються ті проблеми, які потрібно і можна відкоригувати.

**Експериментальна база:** у дослідженні брали участь працівники Територіального медичного об'єднання Міністерства внутрішніх справ України по Миколаївській області.

### **Методи дослідження:**

У процесі дослідження використані такі **методи:**

– **теоретичні** (вивчення, аналіз та узагальнення психолого-педагогічної літератури, систематизація, порівняння та синтез), які дали можливість виявити й узагальнити дослідницькі матеріали з проблем та розробити теоретичні підходи до її розв'язання;

– **емпіричні:** діагностичні («Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойко та «Опитувальник рівня агресивності Баса–Дарки»), які сприяли вивченню стану проблеми в практиці та застосовувалися у психологічному експерименті;

**Структура роботи:** дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, що містить 75 джерел. Загальний обсяг роботи складає 84 сторінки.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ**

**У першому розділі «Теоретичні підходи до вивчення «професійне вигорання» у науці»** У першому розділі досліджено, що термін «емоційне вигорання» в перше було введено американським психіатром Гербертом Фрейденбергом у 1974 році для характеристики психологічного стану здорових людей, що знаходяться у надмірному інтенсивному, тісному спілкуванні з клієнтами в емоційно перенасиченій атмосфері при наданні професійної допомоги. Вигорання – як наслідок різко завищених вимог до власних ресурсів та сил. Спочатку в поняття «вигорання» вкладали наступний сенс: стан фізичного і психічного виснаження з переслідують почуттям власної абсолютну марність. При цьому існували різні точки зору на саме явище вигорання. Максимально популярної довгий час була теорія вигорання,

запропонована американськими психологами Х. Маслач і С. Дженкінс. Згідно їх роботи вигорання було представлено як неспецифічна відповідь організму на будь-які тривалі стреси міжособистісного спілкування, пов'язані з необхідністю виконувати професійні обов'язки і включають в себе три обов'язкові складові: «емоційне виснаження або емоційне перенапруження і стан спустошеності, вичерпаність професіоналом своїх власних ресурсів емоцій»; «деперсоналізація або схильність співробітника розвивати негативне або навіть цинічне ставлення до клієнтів»; «редукування особистих досягнень або зниження відчуття компетентності та професіоналізму в роботі». Сучасні дослідники підкреслюють, що емоційне вигорання може бути пов'язане з формуванням синдрому хронічної втомлюваності.

Отже, проблема синдрому емоційного вигорання в сучасній науці є досить актуальною, і з точки зору теоретичного аналізу, і з точки зору практики, наприклад – розробки та впровадження психопрофілактичних заходів. В актуальних психологічних дослідженнях провідні вчені, синдром емоційного вигорання розуміють, як несприятливу реакцію людського організму на професійні стреси. І ця реакція включає в себе як психологічні, психофізіологічні, так і суто поведінкові компоненти.

**У другому розділі «Дослідження синдрому професійного вигорання у працівників правоохоронних органів»** було розглянуто фактори та методи дослідження синдрому вигорання, також представлена характеристика вибірки та аналіз результатів дослідження.

Найвідоміший опитувальник стосовно теми емоційного вигорання є методика В. В. Бойко. Дана методика виявляє три стадії професійного згорання: напруження, резистентності й виснаження.

Тест складається із 84 тверджень, до яких випробуваний повинен висловити своє ставлення, у вигляді однозначної відповіді «так» або «ні».

Для кожної з трьох фаз визначені провідні симптоми «вигорання»:

«Напруга».

- Переживання психотравмуючих обставин;
- Незадоволеність собою;
- «Загнаність в клітку»;
- Тривога і депресія.

«Резистентність».

- Неадекватне емоційне виборча реагування;
- Емоційно-моральних дезорієнтація;
- Розширення сфери економії емоцій;
- Редукція професійно обов'язків.

«Виснаження».

- Емоційний дефіцит;
- Емоційна відстороненість;
- Особистісна відстороненість (деперсоналізація);
- Психосоматичні та психовегетативні порушення.

За опитувальником Баса–Дарки, ми виявляли, чи підвищений рівень агресивності у працівників правоохоронних органів, та яка саме агресія у них домінує. У тесті є 75 питань на які потрібно відповідати «Так» або «Ні», швидко не роздумуючи.

Досліджено механізм розвитку та особливості прояву синдрому професійного вигорання у працівників правоохоронних органів; можемо відмітити, що за «Діагностикою рівня емоційного вигорання», у фазі «Напруга» симптомами які не склалися є переживання психотравмуючих обставин та «загнаність у клітку», симптом, який складається є незадоволеність собою, та симптом який склався є тривога та депресія. У цій фазі немає домінуючого симптому, але відсоток симптому який

склався – тривога та депресія (56,6 %), є досить високий. Наступна фаза «Резистенція». У данній фазі симптомом який не склався є емоційно – моральна дезорієнтація (50 %), а ось домінуючими у цій фазі стали симптоми: економія емоцій (46,6 %) та редукція професійних обов'язків (50 %) – з досить високими показниками. Наступною фазою є «Виснаження», показала нам симптом, який склався – деперсоналізація (56.6 %). У симптомі емоційна відстороненість по 33.3 % – у стадії складання та вже складеного симптому. Симптоми: емоційний дефіцит та психотравмуючі та психовегетативні порушення у періоді складання. Аналізуючи всі симптоми, ми можемо зазначити, що фаза «Напруга» не сформована. Фази «Резистенція» та «Виснаження» сформовані.

За допомогою «Діагностика рівня емоційного вигорання» та «Опитувальник рівня агресивності Баса–Дарки» ми діагностували тридцять осіб, які є працівниками правоохоронної служби, стаж роботи яких понад 7 років. Ми визначили, що фаза «Напруга» не сформована а фази «Резистенція» та «Виснаження» сформувалися. В яких домінуючими симптомами були економія емоцій, редукція професійних обов'язків та деперсоналізація. У видах агресивності у працівників виділяється вербальна агресія та роздратування. А ось види агресивності негативізм, фізична агресія та почуття провини працівникам правоохоронних органів не близькі.

Отже, у другому розділі ми розглянули фактори та методи дослідження синдрому професійного вигорання. Та проаналізували результати методик «Діагностика рівня емоційного вигорання» та «Опитувальник рівня агресивності Баса–Дарки».



## **У третьому розділі «Профілактика синдрому професійного вигорання працівників правоохоронних органів»**

Профілактика професійного вигорання особистості співробітника правоохоронної служби в наш час є дуже актуальною проблемою для будь яких органів внутрішніх справ. На сьогоднішній день одним з основним напрямків для досліджень в науковому співтоваристві є емоційне вигорання співробітників правоохоронних органів України. На цю тему пишеться безліч наукових статей, дисертацій. Працівникам правоохоронних органів у своїй роботі доводиться стикатися з такими ситуаціями, з якими представники інших професій не зіштовхуються. Найчастіше вони ставлять людину в стан надзвичайного стресу. Виділяють три основні ознаки емоційного вигорання: граничне виснаження; відстороненість від клієнтів і від роботи; відчуття неефективності і недостатності своїх досягнень.

Правильно організована профілактики сприяє запобіганню професійного вигорання співробітників. Зазвичай виділяють наступні профілактичні напрямки:

- розвиток систем мотивації;
- поліпшення умов праці;
- тимбилдинг;
- ротація персоналу (горизонтальна або вертикальна);
- планування чіткої системи просування співробітників, їх кар'єрного зростання;
- оптимізована робочих обов'язків, правильне делегування повноважень; підвищення заробітної плати;
- соціальний захист працівників;
- запобігання (викорінення) негативу в колективі;
- конструктивна оцінка роботи персоналу, проведення моніторингу залученості і задоволення працівників своєю діяльністю.

Однак, в силу специфіки роботи слідчих органів, не всі вищевказані заходи можуть бути застосовні в роботі слідчого.

Для цього актуальним завданням для штатних психологів є строгий професійний відбір майбутніх співробітників правоохоронних органів, а також розробка способів і заходів попередження і згладжування факторів, які сприяють виникненню синдрому емоційного вигорання.

## **ВИСНОВКИ**

1. Проаналізувавши та узагальнивши підходи до вивчення поняття «Синдром професійного вигорання», можемо сказати, що проблеми зі здоров'ям виникаючі на фоні професіонального стресу та емоційного вигорання у осіб чия робота пов'язана з надмірним спілкуванням з людьми, постійними переживаннями, розчаруваннями в роботі, приваблюють до себе, як увагу лікарів так і звісно психологів. Для характеристики психологічного стану здорових людей, що знаходяться в тісному контакті з клієнтами або пацієнтами, в емоційно нестабільній сфері при наданні допомоги, використовується термін «професійне вигорання».

Основною причиною синдрому професійного вигорання є психологічне та фізичне перевтомлення. До професійних факторів ризику відносяться перш за альтруїстичні професії – лікарі, співробітники правоохоронних органів, люди, які працюють з тяжкими, агресивними або людьми схильними до суїциду, соціальні працівники, психологи, пожежні, рятівники. Серед працівників правоохоронних органів найбільш всього схильні до синдрому професійного вигорання перш за все, ті спеціалісти, які в найбільшій мірі володіють такими особистими якостями,

як підвищене почуття справедливості, готовність завжди прийти на допомогу, бажання завжди бути потрібними та поряд, бажання допомогти та психологічно підтримати. Проблема професійного вигорання стала предметом наукових досліджень після того, як її описав Г. Фрейденбергер в середині 70-х рр 20 століття.

2. Вивчено причини виникнення, моделі та фактори професійного вигорання у працівників правоохоронних органів. До загальних причин виникнення професійного вигорання ми можемо віднести: високе робоче навантаження, недостатність винагороди за роботу, неможливість впливу на прийняття важливих рішень, неоднозначні вимоги до роботи, ризик штрафних санкцій (догана, звільнення), одноманітність роботи та безперспективність діяльності, відсутність вихідних та святкових днів. Моделі професійного вигорання досліджувало багато вчених та дослідників, такі як Пінес, Аронсон, Маслач, Джексон, Буріш. Згідно з концепцією М.Буріша, розвиток синдрому відбувається за стадіями. Спочатку виникають значні енергетичні витрати – внаслідок екстремально високої позитивної установки на виконання професійної діяльності. У міру розвитку синдрому з'являється відчуття втоми, яке поступово змінюється зниженням інтересу до своєї роботи. Слід, відзначити, що період вигорання індивідуальний і визначається відмінностями в емоційно – мотиваційній сфері, а також умовами, в яких протікає професійна діяльність людини.

3. Досліджено механізм розвитку та особливості прояву синдрому професійного вигорання у працівників правоохоронних органів; можемо відмітити, що за «Діагностикою рівня емоційного вигорання», у фазі «Напруга» симптомами які не склалися є переживання психотравмуючих обставин та «загнаність у клітку»,

симптом, який складається є незадоволеність собою, та симптом який склався є тривога та депресія. У цій фазі немає домінуючого симптому, але відсоток симптому який склався – тривога та депресія (56,6 %), є досить високий. Наступна фаза «Резистенція». У данній фазі симптомом який не склався є емоційно – моральна дезорієнтація (50 %), а ось домінуючими у цій фазі стали симптоми: економія емоцій (46,6 %) та редукція професійних обов'язків (50 %) – з досить високими показниками. Наступною фазою є «Виснаження», показала нам симптом, який склався – деперсоналізація (56.6 %). У симптомі емоційна відстороненість по 33.3 % – у стадії складання та вже складеного симптому. Симптоми: емоційний дефіцит та психотравмуючі та психовегетативні порушення у періоді складання. Аналізуючи всі симптоми, ми можемо зазначити, що фаза «Напруга» не сформована. Фази «Резистенція» та «Виснаження» сформовані.

За методикою «Опитувальник рівня агресивності Баса–Дарки», в якій брали участь 30 працівників правоохоронних органів, ми встановили, що домінуючими видами агресії є роздратування та вербальна агресія. Низькі показники мають такі види як: негативізм, образа та підозрілість

4. Розроблено рекомендації щодо профілактики професійного вигорання у працівників правоохоронних органів. До основних рекомендацій відноситься: використання перерв на свіжому повітрі, це необхідно для психічного та фізичного здоров'я, важливим у професійній діяльності є постановка цілей – це допоможе бачити чого досягла особистість, та буде мотивувати до подальшої діяльності; методи саморегуляції (релаксації, медитація), постійне самовдосконалення та саморозвиток особистості в професійній діяльності; через спілкування людина отримує емоційну розрядку та виражає свої емоції та

почуття, це необхідно для здоров'я самої особистості та для продуктивного виконання своєї діяльності.

## **СПИСОК НАУКОВИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ**

### *Наукові праці, в яких опубліковані основні наукові результати дипломної роботи*

1. Тюміна Я. Є. Могилянські читання – 2019 : Досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти : XXII Всеукр. наук.-практ. конф. : тези доповідей : Охорона здоров'я. Психологія. Фізичне виховання та спорт, Миколаїв, 11–16 листоп. 2019 р. ЧНУ ім. Петра Могили. – Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2019. – С. 65–67.

### **АНОТАЦІЇ**

**Тюміна Я. Є. Профілактика синдрому професійного вигорання у працівників правоохоронних органів.** – На правах рукопису.

Наукова робота на здобуття кваліфікації магістра за спеціальністю 053 «Психологія». – Чорноморський національний університет імені Петра Могили, Миколаїв, 2020.

Магістерська робота присвячена дослідженню профілактики синдрому професійного вигорання серед працівників правоохоронних органів.

У магістерській роботі висвітлені основні теорії, концепції вивчення синдрому професійного вигорання. Визначені методики щодо діагностування стану емоційної напруги та рівня агресивних та ворожих реакцій. Розроблена тренінгова програма стосовно профілактики синдрому професійного вигорання. Так само були

включені у роботу рекомендації щодо профілактики професійного вигорання у працівників правоохоронних органів

**Ключові слова:** професійне вигорання; синдром; профілактика; працівники правоохоронних органів.

**Tymina Y. E. Prevention of professional burnout syndrome in law enforcement.** – On the rights of the manuscript.

Scientific work for master's qualification in specialty 053 "Psychology". – Black Sea National University named after Petro Mohyla, Mykolaiv, 2020.

The master's thesis is devoted to the research of prevention of professional burnout syndrome among law enforcement officials.

In the master's work the basic theories, concepts of studying of a syndrome of professional burnout are covered. Methods for diagnosing the state of emotional tension and the level of aggressive and hostile reactions are defined. A training program on the prevention of occupational burnout syndrome has been developed. Also included were recommendations for the prevention of professional burnout in law enforcement

**Key words:** professional burnout; syndrome; prevention; law enforcement officials.



