

## ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК ОСОБИСТІСНИХ ЯКОСТЕЙ ТА РІВНЯ ЄМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ МНС

Афанасьєва Н.Є., Україна, Харків, Університет цивільного захисту України.

**Актуальність проблеми.** Специфіка службової діяльності у структурі МНС України містить у собі постійний підвищений фактор ризику, напружене виконання завдань в умовах недостатньої, невизначеної інформації, дефіциту часу та високої відповідальності за результати праці. Професійна діяльність працівників підрозділів МНС України реалізується в умовах несприятливого впливу цілого ряду фізичних, хімічних, біологічних, соціально-психологічних і інших патогенних факторів, здатних викликати різні негативні психічні стани.

У діяльності різних служб і відділів МНС України є типові і специфічні ситуації у взаємодії з громадянами. До працівників МНС, що найчастіше контактують з громадянами, слід віднести працівників державного пожежного нагляду, відділів по роботі з персоналом, чергових караулів, диспетчерів. Саме по діяльності цих служб громадяни судять про роботу органів МНС в цілому. Серед чинників робочого середовища, що несприятливо впливають на самопочуття, настрої, емоційний стан і, як наслідок, на діяльність працівника МНС, необхідно вказати великі фізичні і психічні навантаження, високу відповідальність за прийняті рішення, нерідко загрозу життю і здоров'ю працівника. Окрім перерахованих несприятливих умов праці на працівника МНС негативно впливає низька оцінка суспільством, державою цінності його зусиль, низька соціальна захищеність його самого і його сім'ї.

За даними досліджень, у міру збільшення стажу роботи наростає розчарованість працівників МНС можливостями кар'єрного зростання, матеріальною забезпеченістю (пільгами, заробітною платою), взаєминами в колективі [2].

Умови роботи, тобто знаходження в постійній напрузі, очікуванні виникнення надзвичайних ситуацій, а також ненормований робочий день роблять працівників МНС сприйнятливішими до емоційного вигорання, чим

співробітників інших професій, з більш адаптованими умовами роботи, з чітко встановленою тривалістю робочого дня і т.д.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Дослідженнями особливих психічних станів та реакцій, що спостерігаються в ризиконебезпечних ситуаціях займалися Г.О. Балл, С.П. Бочарова, Ю.О. Олександровський, М.Д. Левітов, С.І. Яковенко та інші. Розробкою теорії синдрому емоційного вигорання – такі психологи як Н.М. Булатевіч, В.О. Орел, К.О. Малишева, С.А. Калашнікова, О.В. Крапівіна, Т.В. Зайчикова, А.С. Куфлієвський, К. Маслач, Л. Спаніол та інші.

Сьогодні синдром емоційного вигорання визначають, як вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій (пониження їх енергетики) у відповідь на вибрані психотравмуючі дії [1].

Емоційне вигорання може проявлятися у вигляді трьох стадій або рівней:

На *першій стадії* вигорання індивід виснажений емоційно й фізично, може скаржитися на головні болі, застуду й інші нездужання.

Для *другої стадії* вигорання характерні два набори симптомів. У індивіда може розвинути негативне, цинічне й знеособлене відношення до людей, з якими він працює або в нього можуть виникати негативні думки щодо себе через ці почуття. Щоб їх уникнути, людина замикається в собі, виконує тільки мінімальну кількість роботи й уникає будь-яких сварок. Одночасно можуть проявлятися ознаки й симптоми однієї або обох груп.

*Заключна стадія* – повне вигорання, яке згідно думці деяких дослідників виявляється нечасто, виливається у повну відразу до всього на світі [1]. Індивід скривджений на самого себе й на все людство. Життя здається йому некерованим, він нездатний виражати свої емоції й нездатний зосередитися.

На перших двох стадіях вигорання людина може відновитися, але щоб «повернутися», їй необхідно або навчитися жити з тим, що є, або змінити ситуацію. Дослідники стверджують, що повністю «вигоріла» людина, ймовірно, не зміниться.

В якості ключових виділяють такі ознаки синдрому вигорання:

1. Індивідуальна межа можливостей емоційного «Я» протистояти виснаженню, протидіяти вигоранню.
2. Внутрішній психологічний досвід, що включає почуття, установки, мотиви, очікування.
3. Негативний індивідуальний досвід, у якому сконцентровані проблеми, дистрес, дискомфорт, дисфункції та їхні негативні наслідки [1].

Проте проблема взаємозв'язку особистісних особливостей та рівня вираженості синдрому емоційного вигорання взагалі, і у працівників МНС України зокрема, вивчена недостатньо. Актуальність подібних досліджень сьогодні зростає у зв'язку з подальшим розвитком системи психологічного супроводу служби в системі МНС України.

**Мета нашого дослідження** – вивчити особливості взаємозв'язку особистісних якостей та синдрому емоційного вигорання у працівників МНС України.

**Виклад основного матеріалу.** У дослідженні брали участь працівники Головного управління МНС України в Харківській області в кількості 54 осіб. Вибір даної категорії випробовуваних обумовлений тим, що в повсякденній діяльності працівника МНС присутні різні ситуації психологічної боротьби, конфліктної взаємодії різного рівня, агресивного по своїй формі спілкування, які можуть викликати розвиток синдрому емоційного вигорання.

Відповідно до об'єкту, предмету, мети і завдань дослідження нами використовувалися наступні психодіагностичні методи: методика В.В. Бойко для визначення ступеня вираженості симптомів синдрому емоційного вигорання та 16-ти факторний особистісний опитувальник Р. Кеттелла. Для математичної обробки та статистичного аналізу результатів використовувався коефіцієнт кореляції r-Пірсона.

Отримані результати за методикою В.В. Бойко представлені в таблиці 1.

Таблиця 1.

Показники вираженості симптомів синдрому емоційного вигорання у  
працівників МНС

<b>Симптоми</b>	<b>M ± σ</b>
<b>Напруга</b>	
Переживання психотравмуючих обставин	14,7±4,24
Незадоволеність собою	15,45±4,19
«Загнаність в клітку»	16,0±4,01
Тривога і депресія	15,75±4,78
<b>Резистенція</b>	
Неадекватне виборче емоційне реагування	13,65±3,84
Емоційно-етична дезорієнтація	12,95±4,19
Розширення сфери економії емоцій	16,65±5,16
Редукція професійних обов'язків	15,55±5,54
<b>Виснаження</b>	
Емоційний дефіцит	14,95±5,07
Емоційна усунутість	17,4±5,52
Особова усунутість (деперсоналізація)	15,9±4,36
Психосоматичні і вегетативні порушення	18,0±4,51

Показник вираженості симптому «напруга» в досліджуваній групі складає 61,9 балів, що указує на сформованість фази. Тобто можна стверджувати, що у більшості випробовуваних даної групи складові даного симптому виражені достатньою мірою. Найбільш вираженим є параметр «загнаність в клітку». Ми вважаємо, що це пов'язано із специфікою служби в структурі МНС, тобто з особливостями керівництва, організації роботи, навантаженнями, особливостями професійної діяльності та спілкування. Випробовуваним необхідна кваліфікована психологічна допомога у формуванні вміння розслабитися, розподіляти обов'язки і відповідальність, ефективніше виконувати діяльність.

Показник вираженості симптому «резистенція» в досліджуваній групі складає 58,8 балів, що указує на фазу у стадії формування. Найбільш вираженим параметром у більшості випробовуваних є «розширення сфери економії емоцій». Це указує на те, що випробовувані прагнуть захистити свою емоційну сферу від

надмірних навантажень, пов'язаних з професійною діяльністю і відносинами, що склалися в колективі. Вони контролюють емоційні прояви, але емоційна напруга у зв'язку з цим наростає, що може негативно відобразитися на здоров'ї і продуктивності діяльності. Випробовуваним необхідно оволодіти прийомами психоемоційної регуляції, метою якої є адекватне відреагування емоцій без руйнівних наслідків для психіки, особистості, здоров'я і професійної діяльності.

Показники вираженості симптому «виснаження» в досліджуваній групі складають 66,25 балу, що указує на сформованість фази. Найбільш вираженими є параметри «емоційна усунутість» і «психосоматичні і психовегетативні порушення». Можна стверджувати, що наслідки емоційного вигорання у більшості випробовуваних даної групи вже негативно відобразилися на їх здоров'ї. Для того, щоб захиститися від подальших порушень випробовувані намагаються економно витратити ресурси своєї емоційної сфери. Але, оскільки роблять вони це не під керівництвом професійного психолога, а методом проб і помилок, результат швидше негативний, чим позитивний.

Проведене нами дослідження вираженості симптомів емоційного вигорання дозволяє стверджувати, що два з трьох симптомів на даний момент вже сформовані, тобто професійна поведінка направлена на дозоване і економне витрачання енергетичних ресурсів. Але спостерігаються дисфункціональні наслідки цього, коли «вигорання» негативно позначається на виконанні професійних обов'язків і відносинах з колегами і керівництвом. Дана ситуація вимагає кваліфікованого психокорекційного і психотерапевтичного втручання.

Для визначення особових особливостей працівників МНС нами використовувався 16-ти факторний опитувальник Кеттелла. Отримані результати представлені в таблиці 2.

Таблиця 2.

Вираженість особистісних факторів працівників МНС

Особистісні фактори	М ± σ
А	4,9±2,21
В	7,4±1,24

C	5,8±2,09
E	7,0±1,34
F	5,8±2,25
G	6,8±1,47
H	7,0±1,14
I	5,75±2,28
L	6,1±1,48
M	6,15±1,31
N	5,8±1,69
O	5,65±2,48
Q1	5,75±0,99
Q2	3,3±1,1
Q3	6,8±1,25
Q4	5,65±2,37

Дослідження особистісних особливостей працівників МНС дослідженої групи показало, що інтелектуальні особливості мають наступну специфіку: по чиннику В більшість випробовуваних має високі бали, що указує на розвинене абстрактно-логічне мислення, високу здібність до навчання, достатньо високий рівень вербальної культури. По чинниках М і Q1 більшість випробовуваних має середні бали.

Емоційно-вольові особливості: по чинниках С, G, I, O, Q3, Q4 переважають середні показники. Можна стверджувати, що дана сфера особистості недостатньо розвинена у випробовуваних дослідженої групи, що цілком відповідає представленим вище результатам дослідження симптомів емоційного вигорання.

Комунікативні властивості і особливості міжособової взаємодії: по чиннику А у більшості випробовуваних спостерігається тенденція до понижених показників, що указує на прагнення обмежити міжособові контакти, низьку внутрішню потребу в спілкуванні з іншими людьми, емоційну холодність у відносинах. При цьому по чиннику Н у більшості випробовуваних спостерігається

тенденція до високих показників. Тобто випробовувані характеризуються соціальною сміливістю, високою соціабельністю, схильністю до ризику, активності в контактах. По чиннику Е у більшості випробовуваних спостерігається тенденція до високих показників, що указує на незалежність, упевненість в собі, прагнення домінувати у відносинах, упертість з домішкою агресивності, прагнення боротися за вищий соціальний статус. Але по чиннику Q2 у випробовуваних даної групи низькі бали, що свідчить про залежність від групи, прагнення працювати і приймати рішення разом з іншими людьми, орієнтацію на соціальне схвалення. Ініціатива прийняття рішень зазвичай відсутня.

Слід звернути увагу, що це типова картина внутрішньо конфліктній особистості. Високий інтелект, але без креативу, схильності до експериментування. Сфера емоцій і вольового контролю досить слабка. У комунікативній сфері спостерігається «зшибка» між вимогами соціуму і власними потребами, бажаннями, інтересами. Це указує на велику вірогідність розвитку невротичних розладів і психосоматичних захворювань у досліджуваних.

Для визначення характеру взаємозв'язку особистісних особливостей і симптомів емоційного вигорання у працівників МНС ми провели кореляційний аналіз по критерію Пірсона. Результати представлені в таблицях 3., 4., 5.

Таблиця 3.

Взаємозв'язок симптомів напруги і особистісних якостей працівників МНС

	Переживання психотравмуючих обставин	Незадоволеність собою	«Загнаність в клітку»	Тривога і депресія
A	<b>-0,81</b>	<b>-0,83</b>	<b>-0,85</b>	<b>-0,84</b>
B	-0,02	0,08	0,04	0,17
C	<b>-0,82</b>	<b>-0,80</b>	<b>-0,81</b>	<b>-0,83</b>
E	-0,01	-0,08	-0,13	-0,10
F	<b>-0,78</b>	<b>-0,85</b>	<b>-0,85</b>	<b>-0,91</b>
G	0,23	0,02	0,05	0,02
H	-0,29	-0,31	-0,25	-0,29

I	<b>0,80</b>	<b>0,83</b>	<b>0,82</b>	<b>0,87</b>
L	-0,03	-0,22	-0,08	-0,16
M	<b>-0,45</b>	<b>-0,40</b>	<b>-0,45</b>	-0,35
N	-0,13	-0,15	-0,31	-0,11
O	<b>0,81</b>	<b>0,83</b>	<b>0,86</b>	<b>0,86</b>
Q1	0,21	0,26	0,26	0,23
Q2	0,32	<b>0,50</b>	<b>0,53</b>	<b>0,49</b>
Q3	0,22	0,33	0,29	0,32
Q4	<b>0,88</b>	<b>0,86</b>	<b>0,83</b>	<b>0,86</b>

Параметр «переживання психотравмуючих обставин» має зворотний кореляційний зв'язок з фактором А, чим вище показник даного параметра, тим нижче вираженість чинника А. Тобто у людей з пониженою потребою в спілкуванні, обмеженні контактів, сильніше переживання різних психотравмуючих чинників.

Також встановлений зворотний кореляційний зв'язок даного параметра з фактором С ( $p \leq 0,01$ ), чим вище показник даного параметра, тим нижче вираженість чинника С. Тобто, чим нижче емоційна стійкість особистості, тим сильніше переживання травмуючих обставин.

Встановлений зворотний кореляційний зв'язок даного параметра з фактором F ( $p \leq 0,01$ ), чим вище показник даного параметра, тим нижче вираженість чинника F. Чим стриманіше людина у виразі своїх емоцій, тим сильніше вона переживає психоемоційну травму.

Виявлений прямий кореляційний зв'язок між показниками даного параметра і фактором I ( $p \leq 0,01$ ), чим вище чутливість, емпатія, сентиментальність, тим сильніше переживання психотравмуючих обставин.

Виявлений зворотний кореляційний зв'язок між даним параметром і показниками чинника M ( $p \leq 0,05$ ), чим вище креативність і здібність до творчості, тим слабкіше переживання психотравмуючих обставин.



Встановлений прямий кореляційний зв'язок між даним параметром і показниками фактора О ( $p \leq 0,01$ ), чим вище тривожність, тим сильніше людина переживає психотравму.

Виявлений прямий кореляційний зв'язок між показниками даного параметра і фактором Q4 ( $p \leq 0,01$ ), чим вище напруженість, фрустрованість особистості, тим гостріше вона переживає психотравмуючі обставини.

Параметр «незадоволеність собою» має зворотний кореляційний зв'язок з факторами А, С, F, М і прямий з факторами I, О, Q2, Q4.

Параметр «загнаність в клітку» має зворотний кореляційний зв'язок з факторами А, С, F, М і прямий з факторами I, О, Q2, Q4.

Параметр «тривога і депресія» має зворотний кореляційний зв'язок з факторами А, С, F, М і пряму з чинниками I, О, Q2, Q4.

Таким чином можна стверджувати, що симптоми напруги взаємозв'язані з факторами емоційно-вольової сфери. Чим нижче емоційна стійкість, тим вище напруга. А також із здібністю до творчості, чим вище здібність до креативу, тим нижче напруга. І з конформізмом-нонконформізмом, чим незалежніше особистість від групи і її думок, тим сильніше вона відчуває напругу.

Таблиця 4.

Взаємозв'язок симптомів резистенції з особистісними якостями працівників МНС

	Неадекватне вборче ем-не реагування	Емоційно-етична дезорієнтація	Розширення сфери економії емоцій	Редукція професійних обов'язків
А	<b>-0,89</b>	<b>-0,86</b>	<b>-0,89</b>	<b>-0,80</b>
В	-0,06	-0,02	0,06	0,12
С	<b>-0,84</b>	<b>-0,83</b>	<b>-0,78</b>	<b>-0,81</b>
Е	-0,19	-0,15	-0,27	-0,12
F	<b>-0,83</b>	<b>-0,87</b>	<b>-0,86</b>	<b>-0,91</b>
G	0,20	-0,02	0,01	0,11
Н	-0,22	-0,31	-0,02	-0,22

I	<b>0,83</b>	<b>0,86</b>	<b>0,82</b>	<b>0,89</b>
L	-0,06	-0,20	-0,25	-0,25
M	<b>-0,43</b>	<b>-0,45</b>	-0,53	-0,23
N	-0,18	-0,21	-0,26	-0,02
O	<b>0,90</b>	<b>0,89</b>	<b>0,90</b>	<b>0,88</b>
Q1	0,22	0,21	0,16	0,12
Q2	0,29	<b>0,46</b>	<b>0,45</b>	0,35
Q3	0,29	0,21	0,34	0,29
Q4	<b>0,95</b>	<b>0,93</b>	<b>0,89</b>	<b>0,91</b>

Параметр «неадекватне виборче емоційне реагування» має зворотний кореляційний зв'язок з факторами А, С, F, М і прямий з факторами I, O, Q4.

Параметр «емоційно-етична дезорієнтація» має зворотний кореляційний зв'язок з факторами А, С, F, М і прямий з факторами I, O, Q2, Q4.

Параметр «розширення сфери економії емоцій» має зворотний кореляційний зв'язок з факторами А, С, F, і прямий з факторами I, O, Q2, Q4.

Параметр «редукція професійних обов'язків» має зворотний кореляційний зв'язок з факторами А, С, F, і прямий з факторами I, O, Q4.

Таким чином можна стверджувати, що симптоми резистенції також взаємозв'язані з факторами емоційно-вольової сфери, чим нижче емоційна стійкість, тим вище резистенція. Перший і другий параметри також взаємозв'язані із здібністю до творчості, чим вона вища, тим нижче неадекватність емоційного реагування і емоційно-етична дезорієнтація. А другий і третій – з конформізмом-нонконформізмом, чим незалежніша особистість від думок і вчинків більшості, тим більше виражені емоційно-етична дезорієнтація і розширення сфери економії емоцій.

Таблиця 5.

Взаємозв'язок симптомів виснаження і особистісних якостей працівників МНС

	Емоційна усунутість	Деперсоналізація	Психосоматичні і вегетативні
Емоційний дефіцит			

	порушення			
A	<b>-0,85</b>	<b>-0,86</b>	<b>-0,92</b>	<b>-0,87</b>
B	0,011	-0,06	-0,04	-0,19
C	<b>-0,78</b>	<b>-0,84</b>	<b>-0,85</b>	<b>-0,86</b>
E	-0,18	-0,20	-0,22	-0,09
F	<b>-0,85</b>	<b>-0,89</b>	<b>-0,89</b>	<b>-0,88</b>
G	0,15	-0,02	-0,08	0,09
H	-0,07	-0,22	-0,02	-0,29
I	<b>0,85</b>	<b>0,92</b>	<b>0,88</b>	<b>0,78</b>
L	-0,16	-0,15	-0,11	-0,14
M	-0,29	-0,35	-0,24	-0,30
N	-0,17	-0,23	-0,21	-0,16
O	<b>0,89</b>	<b>0,90</b>	<b>0,91</b>	<b>0,88</b>
Q1	0,24	0,17	0,15	0,11
Q2	0,37	0,37	0,36	0,35
Q3	0,25	0,21	0,38	0,24
Q4	<b>0,91</b>	<b>0,93</b>	<b>0,88</b>	<b>0,93</b>

Всі симптоми виснаження мають зворотний кореляційний зв'язок з факторами A, C, F, і прямий з факторами I, O, Q4. Тобто, чим нижче емоційна стійкість особистості, тим сильніше виражено виснаження.

**Висновки.** Результати проведеного нами дослідження свідчать про те, що досліджувані працівники МНС України мають серйозні порушення психоемоційної сфери, які, ймовірно, є наслідком професійної діяльності та спілкування.

На наш погляд, доцільно розробити комплекс психокорекційних і психотерапевтичних заходів для профілактики і корекції симптомів емоційного вигорання у працівників МНС.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2005. – 336 с.
2. 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.

#### Аннотация

В статье представлены результаты исследования особенностей взаимосвязи личностных качеств и степени выраженности симптомов синдрома эмоционального выгорания у работников МЧС Украины. Выраженность всех симптомов эмоционального выгорания непосредственно связана с особенностями эмоционально-волевой сферы личности. Чем ниже эмоциональная устойчивость испытуемых, тем сильнее выражены симптомы эмоционального выгорания.

#### Annotation

In the article the results of research of features of intercommunication of personality qualities and degree of expressed of symptoms of syndrome of the emotional burning down are presented for the workers of MINISTRY of emergency measures of Ukraine. The expressed of all of symptoms of the emotional burning down is directly related to the features of emotionally-volitional sphere of personality. What below emotional stability of examinee, the the symptoms of the emotional burning down are stronger expressed.