

Особенности синдрома эмоционального выгорания персонала исправительных учреждений

Статья посвящена психологическим особенностям синдрома эмоционального выгорания у персонала исправительных учреждений. Рассмотрены психологические аспекты работы с данной категорией.

The article is devoted to the psychological peculiarities of the syndrome of emotional burnout in the personnel of correctional institutions. The psychological aspects of working with this category are considered.

Ключевые слова: синдром эмоционального выгорания.

Keywords: emotional burnout syndrome.

Реформирование пенитенциарной системы сопряжено с решением широкого круга психологических проблем по укреплению дисциплины сотрудников, обеспечению их личной безопасности, созданию благоприятного морально-психологического климата в служебных коллективах. Одними из приоритетных направлений работы пенитенциарных психологов являются своевременная профилактика различных форм отклоняющегося и деструктивного поведения, предупреждение чрезвычайных происшествий, а также повышение психологической подготовленности персонала исправительных учреждений¹.

Среди приоритетных направлений важнейшим является организация пенитенциарной социально-психологической службы. Деятельность пенитенциарных служб отличается необходимостью вступать во взаимодействие с правонарушителями. При отсутствии у сотрудника достаточного уровня нравственной и психологической устойчивости часто наблюдается развитие синдрома эмоционального выгорания. При этом синдром негативно влияет на деловое общение работника и эффективность его служебной деятельности.

Результаты исследований последних лет, проведенных разными авторами, широко представили многогранность внедрения социальной работы и проблемы развития синдрома выгорания как одного из направлений профилактики. Это теоретические и практические исследования феномена эмоционального выгорания (Г.Фрейденбургер, К. Маслач, В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова, Р.М. Грановская) и работы, содержащие теоретико-методологической основы пенитенциарной социальной работы (А.Я.

Гришко, Е.И. Холостова, В.И. Курбатов, О.В. Соколова)².

По-прежнему остро стоит проблема теории и практики противодействия развитию дестабилизирующего феномена. В данной работе внимание акцентируется на практическом аспекте проблемы.

Целью работы послужило выявление эффективных методов работы с сотрудниками с позиции профилактики синдрома эмоционального выгорания у пенитенциарных служащих.

Предметом явилось исследование профилактики синдрома эмоционального выгорания у персонала исправительных учреждений.

Пенитенциарная социально-психологическая работа специфична по субъектам деятельности. В какой – то степени наряду с другими функциями большинство сотрудников исправительного учреждения (начальники отрядов, воспитательный аппарат, психологи, врачи, инспектора по трудовому и бытовому устройству осужденных, а также руководители исправительных учреждений) занимаются социальной работой с осужденными.

Будучи включенной в государственную систему социального обеспечения в качестве ее составной части, социально-психологическая работа с персонала исправительных учреждений придает ей целостность, завершенность, а также качественно совершенствует структуру³.

Социально-психологическая работа с личным составом представляет собой комплексную деятельность по оказанию социальной помощи и поддержки, осуществлению социальной защиты сотрудников. В работе изучены социальные гарантии, предоставляемые государством: работа

¹ Прокопьев В.В. Актуальные вопросы профилактики синдрома «выгорания» сотрудников УИС. Вестник Владимирского юридического института. 2007. №2. С. 85–92.

² Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. Санкт-Петербург, 2009. 336 с.

³ Выгорание персонала. [Электронный ресурс]. Электрон. дан. Режим доступа: <http://www.readcube.com/articles/10.1111/j.1540> (дата обращения 25.10.2017).

проводится с нуждающимися в материальной, морально-психологической, юридической или иной социальной помощи.

В ходе исследования мы выявили различия между сотрудниками исправительных учреждений с низким и высоким уровнем выгорания по методике В.В.Бойко «Диагностика эмоционального выгорания». Подробно охарактеризовали усредненные личностные профили сотрудников с разной степенью выраженности синдромом выгорания⁴.

В исследовании выступили в роли респондентов 81 сотрудник ИУ, из них 59 мужчин и 22 женщины. Соотношение различного числа исследуемых по половому признаку, объясняется спецификой служебной деятельности.

Возраст испытуемых от 21 до 49 лет, средний возраст 34 года. В свою очередь, среднее значение вызвано низким пенсионным возрастом.

Стаж работы до 5 лет включительно имеют - 25 человек.

Исходя из анкетных данных, мы определили две группы, где равное количество сотрудников распределяется между стажем от 6 до 10 лет и больше 11 лет - по 28 человек в группах. В группе сотрудников синдром эмоционального выгорания не сформировался у 49% респондентов (40 человек). У 30% синдром эмоционального выгорания сформировался (24 человек). В стадии формирования у 21% (17 человек) сотрудников.

Таким образом, в результате проведенной методики, 38% респондентов продемонстрировали уже достаточно высокий уровень эмоционального выгорания (выше 100 баллов); 29 % респондентов - средний уровень выгорания (выше 80 баллов); 33 % - относительно небольшой уровень эмоционального выгорания до 79 баллов.

Среднее значение суммарного балла эмоционального выгорания по В.В. Бойко у персонала исправительных учреждений составило 99,1 балла, стандартное отклонение для данной выборки составило 35,1 балла.

Распределение суммарного балла эмоционального выгорания достаточно равномерно, что позволило выделить группу с «высоким уровнем эмоционального выгорания» для данной выборки (более 100 баллов), которая составила 38% (31 человек) и группу с «низким уровнем эмоционального выгорания» (менее 79 баллов), которая составила 33 % (27 человек) сотрудников.

Группа «среднего уровня профессионального выгорания» составила 29% (23 человека).

Проведенное исследование позволило определить, что одна из трех фаз «выгорания» у подавляющего большинства обучающихся находятся в стадии формирования.

У сотрудников развивается процесс эмоционального выгорания. Сравнение различных фаз эмоционального выгорания указывает на то, что

интенсивнее всего формируется фаза «Резистенция» (42%), которая энергетически и эмоционально является наиболее затратной. Данный факт может говорить о том, что, при проведении своевременной профилактической работы большее количество сотрудников может справиться с негативными проявлениями синдрома профессиональное выгорания.

Тем не менее, анализируя данные, не могли не обратить внимание на складывающуюся фазу «Истощения» у 23% обследованных. В этом случае дальнейшая мобилизация резервов психологической защиты индивида становится невозможной. Поэтому физиологические и психологические симптомы этой фазы – фактически крик о помощи. При продолжающемся развитии этой фазы наступает тяжелое заболевание.

С целью выявления личностных факторов, влияющих на возникновение выгорания, необходимо сравнить личностные качества присущие профессионалам обеим группам. Для диагностики этих качеств был использован многофакторный личностный опросник Р.Кеттелла⁵.

Как следует из анализа, усредненные показатели испытуемых расположены в пределах «статистической нормы» (с 4 до 7 баллов) по факторам методики: «F» – озабоченность–экспрессивность, «I» – жесткость–мягкосердечность, «Q1» – консерватизм–радикализм, Q2 – конформизм (зависимость от группы)– неконформизм (самостоятельность), Q3 – низкий– высокий самоконтроль, Q4 – расслабленность – напряженность:

В ходе исследования нами также был проведен сравнительный анализ между средними величинами личностных характеристик сотрудников двух групп: с низким уровнем выгорания и с высоким уровнем.

У сотрудников с высоким уровнем выгорания шкалы, отвечающие за консерватизм–радикализм, конформизм – неконформизм, низкий– высокий самоконтроль, расслабленность – напряженность и имеют наивысшее среднее значение, по сравнению с остальными. Преобладание этих личностных факторов у группы с высоким уровнем профессионального выгорания характерно для людей самодостаточных, озабоченных планированием и умеющих гибко подчинять себя правилам и решать нестандартные профессиональные проблемы [4]. Исходя из разницы показателей на рисунке 5 значение фактора «F» определяет профессионалов с позитивным отношением к жизни.

У рассматриваемой группы шкалы, средние показатели которых выше, чем у группы с низким уровнем выгорания, являются факторы «А», «Е», «Н», «I» и «О».

⁴ Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. Санкт-Петербург, 1999. 105 с.

⁵ Выбойщик И.В., Шакурова З.А. Личностный многофакторный опросник Р. Кэттелла. Челябинск, 2007. 54 с.

Дополняя характеристику специалистов с высоким уровнем выгорания, мы отмечаем показатель «А», описывающий сотрудников как людей, которых привлекает труд в обществе других людей, и в тоже время готовых полагаться на самих себя.

Значимые характеристики: умение найти выход, открытость, склонность к лидерству, способность выдерживать большие эмоциональные нагрузки и противостоять усталости при работе с людьми. Но пограничное значение дает основание полагать, что проявление подобных черт может быть не стабильным. Работа с осужденными отличается напряженностью, повышенной ответственностью и сверхнормативностью. Поэтому мы наблюдаем повышающееся значение тревожности («О») у группы с высоким уровнем выгорания, которое может оказывать негативное влияние на активность и результат трудовой деятельности специалистов ИУ. Выделим, что следует совершенствовать потенциал кадров за счет профилактических работ, противодействующих распространению профессиональному истощению.

Методом анкетирования мы получили от испытуемых данные о возрасте, стаже, названии отдела, в котором работает каждый из опрошиваемых.

Мы рассмотрели количественные показатели синдрома профессионального выгорания. Проанализируем возможную зависимость выгорания от стажа работы.

На рисунке показано соотношение выгорания в группах со стажем работы менее 5-ти лет, между 6 и 10 лет и стажем больше 11 лет. Как видно в группе сотрудников, стаж которых составляет 5 лет и менее, выгорание сформировалось у 43%. У 56% респондентов этой группы синдром не выявлен.

В группе со стажем от 6 до 10 лет выгорание сформировано у 21% респондентов. Это ниже, чем в первой группе. Отсутствует синдром выгорания у 16% исследуемых. В стадии формирования у 25%.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что в группе сотрудников со стажем больше 11 лет синдром сформировался у 36%. Сотрудники, у которых отсутствует выгорание, в этой группе опрошенных 28%. Как и в предыдущей группе в стадии формирования 25% респондентов.

Таким образом: Проведенное исследование позволило определить, что одна из трех фаз «выгорания» у подавляющего большинства обучающихся находятся в стадии формирования. У персонала исправительных учреждений развивается процесс эмоционального выгорания. Сравнение различных фаз эмоционального выгорания указывает на то, что интенсивнее всего формируется фаза «Резистенция». Выявленный спад сформированности фазе «Истощение» позволил предположить, что сотрудники сопротивляются симптомам эмоционального выгорания.

Результаты исследования частично подтвердили первоначальную гипотезу, синдром эмоционального выгорания развивается в процессе профессиональной деятельности и у молодых специалистов, и у сотрудников с опытом более 11 лет равносильно.

Также было определено, что содержание явления «эмоционального выгорания» у пенитенциарных служащих обусловлено рядом внешних (связанных с условиями деятельности) и внутренних (связанных с особенностями личности сотрудника) факторов.

Основываясь на полученные данные методикой Р.Кеттелла «16-ти факторный личностный опросник», в работе изображены усредненные личностные портреты персонала исправительных учреждений с разной степенью выраженности синдрома выгорания. Сравнивая обновленные характеристики, мы разработали психограмму специалиста, который готов сопротивляться дестабилизирующему феномену.

Таким образом, результаты рекомендованы в практику пенитенциарной социальной работы по снижению выраженности синдрома эмоционального выгорания, его симптомов и факторов возникновения.