

УДК 159.98:343.83

Особенности эмоционального выгорания у сотрудников исправительных учреждений, включенных в служебное общение с осужденными

Е.Ф. ШТЕФАН – старший преподаватель кафедры организации психологической службы в уголовно-исполнительной системе ВИПЭ ФСИН России, кандидат психологических наук

В статье раскрываются особенности проявления эмоционального выгорания у сотрудников исправительных учреждений, включенных в служебное общение с осужденными, и предлагаются направления работы по его профилактике.

К л ю ч е в ы е с л о в а : синдром эмоционального выгорания; профессиональная деформация; психопрофилактика; служебное общение; коммуникативная компетентность; личностные ресурсы.

Features of burnout among correctional officers included in the official communication with the prisoners

E.F. STEFAN – Senior Lecturer of the Department of Organization of Psychological Service in Penal System of the Vologda Institute of Law and Economics of the Federal Penal Service of Russia, PhD. in Psychology

The article reveals the peculiarities of emotional burnout among correctional officers included in the official communication with the prisoners, and suggests areas of work for its prevention.

Key words: burnout syndrome; professional deformation; psychoprophylaxis; official communication; communicative competence; personal resources.

Впервые термин «эмоциональное выгорание» был введен американским психиатром Г. Фрейденбергом в 1974 г. для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи. К. Маслач предложила рассматривать синдром эмоционального выгорания как результат несоответствия между личностью и работой, и чем сильнее это несоответствие, тем выше вероятность выгорания.

В отечественной психологии синдром выгорания описывается как феномен личностной деформации, которая является неблагоприятной реакцией на рабочие стрессы, включающей в себя психологические, психофизиологические и поведенческие компоненты. По мере того как усугубляются последствия рабочих стрессов, истощаются моральные и физические силы человека, он

становится менее энергичным, ухудшается его здоровье. У «сгоревших» на работе людей снижается трудовая мотивация, развивается безразличие к работе, ухудшаются качество и производительность труда. Симптомами выгорания являются постоянное чувство озабоченности по поводу работы; чувство усталости и пустоты, связанное с ней; раздражение, направленное на коллег или субъектов делового общения; отношение к совершаемой работе как к тяжелой необходимости, а не как к тому, что может приносить удовлетворение¹. Наиболее опасной формой проявления симптомов эмоционального выгорания является потеря человеком ценностных ориентаций, когда происходит утрата представлений о ценностях жизни, то есть состояние, в котором человеку стало «на все наплевать»².

В последние десятилетия в отечественной пенитенциарной психологии наблюдается повышенный интерес к проблеме

эмоционального выгорания как одной из составляющих профессиональной деформации. Так, в работе О.В. Крапивиной рассматриваются механизмы, факторы развития и структура данного феномена у пенитенциарных служащих³, М.А. Черкасова в своем диссертационном исследовании раскрывает факторы и условия, детерминирующие содержание и динамику профессионального выгорания у различных категорий сотрудников уголовно-исполнительной системы на разных этапах прохождения службы⁴.

Решение профессиональных задач требует от персонала пенитенциарных учреждений эффективного взаимодействия с осужденными и коллегами, что в свою очередь ведет к повышению риска возникновения синдрома эмоционального выгорания. Также среди профессиональных стрессоров, способствующих развитию выгорания, отмечается жесткая нормативная регламентация деятельности в условиях большой эмоциональной насыщенности актов межличностного взаимодействия. Развитию рассматриваемого синдрома способствует и профессиональная деформация личности сотрудников.

Персонал уголовно-исполнительной системы вынужден постоянно общаться с преступниками – людьми, имеющими уже «деформированные» психику, сознание, мораль. Для того чтобы спрогнозировать возможное поведение осужденного, надо хорошо изучить его личность, а это возможно только при условии проживания некоторого отрезка времени (иногда длительного) в логике его внутреннего мира. Такой процесс обязательно окажет свое негативное влияние на личность сотрудника. Зачастую некоторые работники исправительных колоний психологически почти неотличимы от спецконтингента. Особенно это заметно в так называемых «лесных» колониях, небольших поселках, отдаленных от культурных центров, где длительное отсутствие возможности общения с «нормальными» людьми способствует ускоренной профессиональной деформации личности. В таких условиях происходит быстрое истощение физических и психоэмоциональных ресурсов человека, приводящих к психосоматическим заболеваниям (гастритам, язвам желудка, сердечно-сосудистым заболеваниям и др.) и различным видам девиантного поведения (агрессивному поведению, алкоголизации, игровой зависимости, наркомании, суицидам и др.).

Ключевой задачей исправительных учреждений является деятельность по ресоциализации осужденных, несмотря на то что подавляющее большинство преступников не заинтересовано в изменении ассоциальных взглядов и установок и основные усилия направляют на обеспечение своего «безопасного и удобного» с точки зрения неформальных норм тюремной субкультуры положения в исправительной колонии. Сложность взаимодействия сотрудников и осужденных обусловлена и тем, что каждое действие персонала влечет за собой серьезные правовые последствия, имеет особую социальную значимость и ответственность. Напряженность в профессиональную деятельность добавляет постоянное открытое и скрытое противодействие осужденных, провокации с их стороны, а также и то, что, будучи правонарушителями, они в то же время бдительно следят за соблюдением законов сотрудниками.

Мы предполагаем, что интенсивное взаимодействие с осужденными, направленное на осуществление исправительного воздействия, способствует большей выраженности проявлений эмоционального выгорания у сотрудников исправительных колоний по сравнению с сотрудниками следственных изоляторов, так как профессиональная деятельность последних характеризуется менее тесным контактом с криминогенной средой.

Эмпирическое исследование проводилось в Республике Удмуртии (под нашим руководством в сборе эмпирических данных участвовала С.Ю. Головинова). В экспериментальную группу вошли 30 сотрудников исправительной колонии, в контрольную группу – 30 сотрудников следственного изолятора. Все принявшие участие в исследовании в ходе служебной деятельности, согласно должностным обязанностям, взаимодействуют с осужденными и подследственными. Для сбора эмпирических данных использовались: методика стандартизированного самоотчета В.В. Бойко, направленная на диагностику синдрома эмоционального выгорания, диагностика уровня психического выгорания А.А. Рукавишников, нестандартизованное интервью, для обработки данных – анализ результатов первичной статистики, U-критерий Манна – Уитни.

Данные, полученные с помощью нестандартизованного интервью по изучению специфики взаимодействия сотрудников с

осужденными и лицами, содержащимися в следственном изоляторе, свидетельствуют о том, что в адрес сотрудников исправительных учреждений в два раза чаще, чем в адрес сотрудников следственных изоляторов, поступают угрозы со стороны осужденных, что вызывает психологический дискомфорт, связанный с переживаниями за безопасность собственную и своих близких. Сотрудники исправительного учреждения значительно чаще указывают на большое количество конфликтов, возникающих с осужденными в процессе профессиональной деятельности, что свидетельствует о том, что персонал следственных изоляторов в меньшей степени вовлечен в психотравмирующее общение с осужденными.

Сравнительный анализ результатов по методике «Диагностика уровня психического выгорания» А.А. Рукавишникова показал, что сотрудники исправительного учреждения демонстрируют более высокий уровень психоэмоционального истощения и личностного отдаления, что подтверждают выявленные статистически значимые различия между группами ($p \leq 0,01$). На поведенческом уровне это проявляется в хроническом эмоциональном и физическом утомлении, равнодушии, холодности, нетерпимости и раздражительности по отношению к окружающим, в стремлении сократить количество контактов общения.

Данные, полученные с помощью методики «Эмоциональное выгорание» В.В. Бойко, свидетельствуют, что сотрудники исправительного учреждения более остро реагируют на экстремальные ситуации, возникающие как в профессиональной деятельности, так и в повседневной жизни. Они значительно чаще вовлекаются в неадекватные эмоциональные состояния, что отражается в более высоком уровне тревожности (значимые различия при $p \leq 0,05$). Логично предположить, что это связано с тем, что сотрудники исправительного учреждения чаще сталкиваются при выполнении служебных обязанностей со стрессовыми ситуациями.

Представители экспериментальной группы демонстрируют большую эмоциональную и личностную отстраненность, эмоциональную холодность, черствость в межличностных отношениях, у них наблюдаются более высокие показатели эмоционально-нравственной дезориентации, что влечет за собой менее критичное отношение к проявлениям криминальной субкультуры и асоциальному поведению осужденных (значимые различия по шкалам «расширение

сферы экономии эмоций» и «эмоционально-нравственная дезориентация» при $p \leq 0,01$). Высокие значения по шкале «неудовлетворенность собой» (значимые различия при $p \leq 0,05$) в группе сотрудников исправительного учреждения свидетельствуют о том, что анализ событий собственной жизни, и в частности в профессиональной сфере, вызывает у них негативные эмоциональные переживания.

Проведенное исследование показало, что у сотрудников исправительной колонии более ярко выражены симптомы эмоционального выгорания и личностной отчужденности, которые ведут к усилению проявлений профессиональной деформации. Таким образом, выдвинутая нами гипотеза подтвердилась. К факторам, усиливающим синдром эмоционального выгорания у сотрудников, относятся ответственность за принимаемые решения, результативность выполняемой работы, плохие отношения с семьей и друзьями, опасные условия, сложность выполняемых функций, большие объемы информации, дефицит времени, отсутствие возможности планировать личное время и т.п.

С целью профилактики эмоционального выгорания целесообразно проводить работу по оптимизации организации профессиональной деятельности сотрудников исправительных учреждений, применять справедливую систему поощрений и наказаний, заботиться о материально-бытовых условиях подчиненных. Необходимо учитывать, что служба в пенитенциарных учреждениях в ситуациях распределенной ответственности значительно ограничивает развитие синдрома эмоционального выгорания, а нечеткая и неравномерно распределенная ответственность за результаты своей профессиональной деятельности является фактором риска.

Профилактика эмоционального выгорания сотрудников исправительных учреждений должна быть направлена на обучение разумно пополнять и расходовать личностные ресурсы, снижая влияние стрессогенных факторов профессиональной деятельности. Для этого целесообразно проведение занятий по психологическому просвещению в области содержания ресурсов по восстановлению психического здоровья, обучению способам адекватного эмоционального реагирования, развитию мотивации к личностному росту и осознанной регуляции своего жизненного пути. Профилактика эмоционального выгорания заключается в том, что человек открыт новому опыту, стремится к

тому, чего хочется, но при этом не спешит и дает себе достаточно времени для достижения позитивных результатов в работе и жизни. Необходимо иметь поддержку в виде удовлетворяющей человека социальной жизни (наличие семьи и друзей, во взаимоотношениях с которыми существует комфорт).

Важной составляющей работы по профилактике эмоционального выгорания является работа психолога с сотрудниками, направленная на повышение осознанности выбора данной профессиональной деятель-

ности. Понимание и принятие значимости своего труда поможет найти персональный смысл и ценность в работе. Чтобы избежать эмоционального выгорания, необходимо анализировать и оценивать удовлетворенность собственной жизнью. Таким образом, выработка стратегий преодолевающего поведения и осознанная регуляция жизненного пути являются важнейшими компонентами деятельности пенитенциарного психолога по профилактике синдрома эмоционального выгорания у сотрудников исправительных учреждений.

■ ПРИМЕЧАНИЯ

¹ См.: Водопьянова Н., Старченкова Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб., 2008. С. 8.

² См.: Китаев-Смык Л.А. Выгорание персонала, выгорание личности, выгорание души // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2008. № 2. С. 43–50.

³ См.: Крапивина О.В. Эмоциональное выгорание как форма профессиональной деформации у пенитенциарных служащих: Дис. ... канд. психол. наук. Тамбов, 2004.

⁴ См.: Черкасова М.А. Психологический мониторинг профессионального выгорания сотрудников уголовно-исполнительной системы России: Дис. ... канд. психол. наук. Вологда, 2014.

¹ См.: Vodop'janova N., Starchenkova E. Sindrom vygoranija: diagnostika i profilaktika. SPb., 2008. S. 8.

² См.: Kitaev-Smyk L.A. Vygoranie personala, vygoranie lichnosti, vygoranie dushi // Psihopedagogika v pravoohranitel'nyh organah. 2008. № 2. S. 43–50.

³ См.: Krapivina O.V. Jemocional'noe vygoranie kak forma professional'noj deformacii u penitenciarnyh sluzhashhih: Dis. ... kand. psihol. nauk. Tambov, 2004.

⁴ См.: Cherkasova M.A. Psihologicheskij monitoring professional'nogo vygoranija sotrudnikov ugolovno-ispolnitel'noj sistemy Rossii: Dis. ... kand. psihol. nauk. Vologda, 2014.