

**Льошенко О. А.,**  
кандидат психологічних наук,  
доцент кафедри експериментальної та прикладної психології,  
Київський національний університет імені Тараса Шевченка,  
м. Київ

**Кондратьєва В. І.,**  
кандидат філософських наук,  
асистент кафедри експериментальної та прикладної психології,  
Київський національний університет імені Тараса Шевченка,  
м. Київ

### **ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ: ПОДОЛАННЯ ТА ПРОФІЛАКТИКА**

З кожним роком в Україні великої актуальності набувають дослідження негативних процесів емоційного вигорання у представниках різних професій, зокрема у людей працюючих у системі «людина-людина». Особливо актуальна ця проблема для працівників правоохоронних органів. Професійні обов'язки вимагають конструктивного ставлення до робочих ситуацій та емоційної стійкості, відповідальності за збереження здоров'я та життя як однієї особи, так і цілих соціальних груп та суспільства в цілому. Часто співробітникам правоохоронних органів важко адаптуватися до зростаючих вимог і необхідності ефективно виконувати свої професійні обов'язки і соціальні ролі в ускладнених ситуаціях професійного спілкування, тому збільшується можливість виникнення і розвитку несприятливих психофізичних та негативних емоційних станів, одним із яких є формування синдрому емоційного вигорання та зниження рівня саморегуляції.

Серед безлічі професій існують ті, які найбільше складають групу ризику для синдрому емоційного вигорання (також професійного вигорання).

1) По-перше, це співробітники, які за своїми обов'язками мають багато і інтенсивно спілкуватися з різними людьми, як знайомими так і незнайомими: керівники; менеджери з продажу; медичні працівники; соціальні працівники; викладачі та вихователі та інші.

2) По-друге, досить швидко "вигорають" ті спеціалісти, що мають інтровертований тип особистості, але займають посади, що є досить комунікативними по своїй суті. Такі професіонали не мають надлишку багато життєвої енергії, якою здатні ділитися, досить скромні та замкнуті, а також схильні концентруватися на предметі професійної діяльності і повністю заглиблюватися у неї.

3) Також третьою зоною ризику є фахівці, що постійно відчують внутрішньоособистісний конфлікт по відношенню до своєї роботи. Наприклад, вона не відповідає цінностям особистості або навичкам.

4) Жінки, що хочуть бути як і успішними та реалізованими у професійному плані, так і приділяти достатньо уваги сім'ї (дітям). Можуть відчувати особливий дискомфорт поряд з успішним реалізованим чоловіком

(почуття конкурентності та бажання довести свою професійну значимість на рівні).

5) П'ятою зоною ризику виступають ті спеціалісти, що перебувають у постійному страхі втрати робочого місця, фрілансери та ті, що виконують проектні роботи (короткотривалі проекти) [1].

Так склалось, що працівники правоохоронних органів можуть відноситись до будь-якої із перерахованих груп. Це свідчить про те, що слід максимально зосередити увагу науковців-дослідників, а також практикуючих психологів на проблемі профілактики синдрому емоційного вигорання у спеціалістів даної сфери.

Як показують численні дослідження, організації, які не мають систем підтримки добробуту своїх співробітників, мають більш високу плинність кадрів, більш низьку продуктивність праці і більш високі витрати на охорону здоров'я. Стрес на робочому місці, за оцінками, обходиться економіці країн у мільярди доларів.

Важливим у подоланні симптомів вигорання серед працівників правоохоронних органів є їх здатність до саморегуляції та керування власними емоціями. Тому варто застосовувати профілактично-корекційні заходи психологічної допомоги для подолання негативних наслідків синдрому емоційного виснаження.

Досить часто зустрічається факт, що вигорання сприймають як індивідуальну проблему, що вирішується за допомогою таких простих прийомів, як «навчитися говорити «ні»», більше йоги, дихальні практики тощо. Проте, з'являється все більше доказів того, що особистих рішень та дій людини недостатньо для боротьби з динамічним феноменом 21 століття. Насправді, вони можуть навіть нашкодити, а не допомогти в подоланні. Слід відмітити, що окреслена проблема вимагає системного, комплексного підходу.

Якщо звернутися до 12-ступінчастої піраміди вигорання за Фройденбергером, то з перших 4 ступенів людина може зійти власноруч, з 5–8 сходинки – вже з обов'язковим залученням коуча або психолога, а з 9–12 допоможе спуститися тільки психотерапевт, психіатр, або профільний лікар. Це свідчить про те, що постійний стрес навколо співробітників у їх повсякденній рутині є прямою загрозою їх здоров'ю, а у результаті призводить до зниження або й повної втрати продуктивності [3].

І якщо ми відстоюємо позицію комплексного підходу у профілактиці синдрому емоційного вигорання, то для уникнення розвитку симптомів синдрому 21 століття керівникам усіх рівнів загалом необхідно здійснювати постійний моніторинг стану психічного та фізичного здоров'я членів колективу, а у випадку виникнення ознак емоційного виснаження та стадій формування синдрому вигорання, слід оптимізувати умови трудових процесів, міжособистісних стосунків у колективі.

Існують наступні способи запобігання синдрому на рівні колективу:

- розвиток високої організаційної культури та здорової атмосфери у колективі;
- визначення цілей на коротко, середньо і довгостроковий період, це в свою чергу підвищує й укріплює мотиваційні механізми в особистості та колективі;
- навчити працівників навичкам саморегуляції (довільне самонавіювання, аутогенне тренування за методом І.Г. Шульца, релаксація, ідеомоторні акти, інсайт, вправи для знімання напруження);

- регулярне та систематичне вимірювання рівня тривожності особистості (методика Тейлора Е. Немчинова);
- емоційне міжособистісне спілкування, що збагачує емоційний досвід;
- підтримка хорошої фізичної форми, здоровий спосіб життя (шкідливе харчування, алкоголь, наркотики зазвичай посилюють вияви синдрому емоційного вигорання);
- на робочому місці використовувати технічні перерви для збереження психічного і фізичного здоров'я.

А також не слід забувати, що профілактика емоційного вигорання, а також допомога працівникам, які вже страждають від симптоматики емоційного виснаження може мати не лише груповий варіант роботи, але і індивідуальний. Варто підкреслити, що важливим моментом в професійній діяльності працівників будь-якої сфери є і залишається саморегуляція. Проте, на жаль, далеко не всі розуміють її суть та значення. Саморегуляція несе три основні ефекти: ефект заспокоєння (зменшення емоційної напруги), ефект відновлення (зменшення проявів втоми) та ефект активізації (підвищення психофізіологічної реактивності) Якщо здійснювати практики саморегуляції у повсякденному житті, то це дозволить працівникам правоохоронних органів усвідомити можливості власного організму, бути спроможним розраховувати і свідомо розподіляти свої задачі (як особисті, так і професійні); навчитися переключатися між різними видами діяльності (за можливості організувати переключення між задачами в залежності від пріоритетів); виважено сприймати конфлікти різноманітного походження та на основі цього приймати виважені рішення [2].

Враховуючи вищезазначене, вважаємо, що ефективним шляхом зниження і подолання симптомів професійного вигорання у працівників правоохоронних органів є участь у тренінгових заняттях, призначених для оптимізації їх психоемоційного стану та профілактики формування симптомів емоційного вигорання. Навчання засобам регуляції емоцій, зниження напруження, зняття стресових переживань та наслідків переживання стресових ситуацій сприяє підвищенню їх опірності стресу та формуванню стресостійкості. Поєднання індивідуального та групового підходів профілактики синдрому емоційного вигорання допоможе комплексно вирішити проблему продуктивності співробітників, зможе налагодити взаємостосунки в колективі та рівномірно розподілить відповідальність між усіма учасниками трудових відносин, включаючи і керівний склад.

### Список використаних джерел

1. Балакірева К. О. Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання». Проект програми розвитку ООН «Підтримка реформ соціального сектору в Україні» URL: <https://www.slideshare.net/undpukraine/ss-48391940>
2. Лаврова К. Синдром выгорания: профилактика и управление: пособие для сотрудников, работающих в программах снижения вреда. Сеть снижения вреда Центральной и Восточной Европы / Калерия Лаврова, Александр Левин. 2006. 86 с.
3. Freundberger H. J. Staff burnout. *Social Sciences*. 1974. P. 159–166.