

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра общей и социальной психологии

**«Синдром эмоционального выгорания у сотрудников
правоохранительных органов»**

наименование темы выпускной квалификационной работы полужирным шрифтом

АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
БАКАЛАВРА

студента (ки) 5 курса 511 группы

направления
(специальности)

37.03.01 «Психология»

код и наименование направления (специальности)

факультета психологии

наименование факультета, института, колледжа

Попушой Ирины Вячеславовны

фамилия, имя, отчество

Научный руководитель
доцент кафедры общей и
социальной психологии

кандидат

социологических наук

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Н. М. Романова

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

профессор, д.псх.н.

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Л.Н. Аксеновская

инициалы, фамилия

Саратов, 2021

ВВЕДЕНИЕ

В определенных ситуациях и при различных случаях работники начинают испытывать чувство внутреннего опустошения, вследствие, длительной, монотонной, тяжелой работы, требующей постоянного контакта с людьми.

Многие специалисты вынуждены постоянно находиться в атмосфере чужих отрицательных эмоций, оскорблений, служить утешением или мишенью для раздражения, агрессии, а также создавать конфликтные ситуации. Иногда, человек может оставаться равнодушным, прячась под оболочкой безразличия со стороны окружающих, он как бы заряжается ими.

Итак, в связи с тем, что сотрудники правоохранительных органов подвержены к данному состоянию, следовательно, стоит изучить работу сотрудников правоохранительных органов.

Правоохранительная деятельность — вид государственной деятельности, которая осуществляется с целью охраны права путём применения юридических мер воздействия в строгом соответствии с законом и при неуклонном соблюдении установленного им порядка.

Все правоохранительные органы совершают одну или несколько из следующих функций:

- Расследование правонарушений;
- Обеспечение безопасности;
- Конституционный контроль;
- Охрана общественного порядка;
- Оказание юридической помощи;
- Исполнение судебных решений;
- Профилактика по предупреждению правонарушений.

Нагрузка на сотрудников ложится большая и ответственная, поэтому стоит всегда быть начеку, чтобы не совершить ошибки и не упасть духом.

Сотрудник правоохранительных органов должен быть примером для окружающих, иметь высокий уровень правосознания.

Цель исследования: выявление синдрома эмоционального выгорания и деструктивных проявлений агрессии, депрессии и склонности к конфликтному поведению у сотрудников правоохранительных органов.

Объект исследования: сотрудники правоохранительных органов

Предмет исследования: синдром эмоционального выгорания

Задачи исследования:

1. изучить и проанализировать проблему эмоционального выгорания, агрессии, депрессии и конфликтных поведений в литературных источниках;
2. провести диагностику проблемы эмоционального выгорания, агрессии, депрессии и конфликтного поведения у сотрудников правоохранительных органов;
3. изучить методы, которые применяются для данного исследования;
4. провести качественный и сравнительный анализ результатов исследования;
5. выполнить статистический анализ;
6. сделать выводы.

Методы исследования: анализ научных источников по проблеме и психологическое тестирование.

Методики исследования:

- Опросник «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко;
- «Диагностика уровня агрессивности» А. Ассингера;
- «Дифференциальная диагностика депрессивных состояний» В. А. Жмурова;
- «Диагностика предрасположенности личности к конфликтному поведению» К. Томаса (Адаптация Н. В. Гришиной).

Гипотеза: имеется взаимосвязь между эмоциональным выгоранием и качествами агрессии, депрессии, конфликтным поведением у сотрудников правоохранительных органов, что можно выявить с помощью предложенных в дипломной работе методик.

Научная новизна исследования состоит в том, что подобранный комплекс методик, позволяет отслеживать в динамике прогрессирование эмоционального истощения, проявления и взаимосвязи агрессии, депрессии и конфликтных поведений у сотрудников правоохранительной деятельности и готовностью к снижению и решению данных проявлений.

Практическая значимость определяется тем, что полученные данные исследования могут быть использованы в психологической практике при решении вопросов, связанные с эмоциональным выгоранием, проведением профилактических бесед, тренинги, а так же при проведении профессионального отбора.

Работа состоит из: введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и приложения.

Введение обосновывается актуальность данной работы, цель, объект, предмет задачи, методы анализа.

В первой главе исследуются, теоретические значимые, аспекты проблемы исследования. Содержание понятий «эмоциональное выгорание», агрессия, депрессия, конфликт, работа сотрудников правоохранительных органов и профилактические меры предотвращения или снижения данных проблем.

Во второй главе описываются выбранные методы и методики исследования. В данной главе, представлены результаты качественного, сравнительного и статистического анализа.

В заключении подводятся итог проведенной работы, общие выводы исследования.

В приложениях представлены результаты использованных методик.

2.1 Программа эмпирического исследования

В данной работе было проведено исследование, целью которого, заключается выявление синдрома эмоционального выгорания, а также проявление агрессии, депрессии и конфликтного поведения у сотрудников правоохранительных органов.

В исследовании принимали участие сотрудники правоохранительных органов, в количестве 60 человек, в возрасте от 23 до 40 лет, по адресу: Саратовская область, город Петровск, Московская улица, 66, ГУ МВД России по Петровскому району (2021 год).

При составлении выборки были соблюдены следующие условия:

1. возраст испытуемых составил от 23 до 40 лет. Средний возраст испытуемых 32 года;
2. объем выборки 60 человек;
3. все данные были предоставлены в одних и тех же единицах, у испытуемых выявлялись различные качества личности;
4. случайный характер выборки.

Основным методом в исследовании, использовалась методика тестирования при помощи опросника «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко.

С помощью этой методики можно диагностировать симптомы: «напряжения», «резистенции», «истощения».

Мы провели диагностику следующих методик:

- опросник «диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко;
- тест «диагностика агрессивности» А. Ассингера;
- тест «дифференциальная диагностика депрессивных состояний» В. А. Жмурова;
- опросник «диагностика предрасположенности личности к конфликтному поведению» К. Томаса.

По итогам данного этапа исследования мы получили следующие результаты:

А. Опросник «диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко.

При проведении методики уровня эмоционального выгорания у сотрудников правоохранительных органов выявлены следующие результаты (см рис. 1):

«Напряженность», у 9 респондентов (15%), переживание, недовольство собой, собственной профессиональной деятельностью, ощущение безвыходности ситуации, желанием изменить место работы, сменить обстановку, развивается тревожность в профессиональной деятельности.

«Резистенции» в данном исследовании подвергнуто 13 респондентов (22%). Она проявляется в виде неадекватного выборочного эмоционального реагирования, то есть не контролируют влияние настроения на профессиональное отношение, появляется безразличие, эмоциональная замкнутость, отчуждение, желание прекратить любые коммуникации.

На рисунке 1 Опросник «диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко.

«Истощение» - 63% у 38 респондентов, проявляется в виде переутомления, опустошенности, развиваются психосоматические нарушения, это головная боль, нарушения сна, проблемы с давлением, а так же дефицитом эмоций, становятся бесчувственными. Это некий защитный барьер от посторонних, личностное и эмоциональное отчуждение или деперсонализация, которая характеризуется нарушением профессиональных отношений, развивается цинизм среди коллектива.

Б. Тест «диагностика агрессивности» А. Ассингера

По результатам исследования методики диагностики уровня агрессивности получены следующие результаты (см рис. 2):

- 25 сотрудников (42%) – это личности чрезмерно миролюбивые, что обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах и возможностях. Это отнюдь не значит, что человек как травинка гнется под любым ветерком. И все же больше решительности не помешает.
- 20 сотрудников (33%). Умеренно агрессивные личности, но вполне успешно идут по жизни, поскольку в ней достаточно здорового честолюбия и самоуверенности.
- 15 сотрудников (25%). Излишне агрессивные личности, притом нередко бывают неуравновешенными и жестокими по отношению к другим. Они надеются добраться до управленческих «верхов», рассчитывая на собственные методы, добиться успеха, жертвуя интересами окружающих. Поэтому их не удивляет неприязнь сослуживцев, но при малейшей возможности они стараются их за это наказать.

На рисунке 2 Тест «диагностика агрессивности» А. Ассингера

В. Тест «дифференциальная диагностика депрессивных состояний»

В. А. Жмурова.

Результаты по методике дифференциальной диагностики уровня депрессивных состояний представлены (см рис. 3):

Апатия. 10 сотрудников МВД (17%), равнодушны и безучастны к происходящим событиям.

Гипотимия (сниженное настроение). У 10 сотрудников МВД (17%), проявляется, тоскливость, безысходность, разочарование.

Дисфория («плохо переношу», «несу плохое, дурное»). 9 сотрудников (15%) подвержены мрачности, озлобленности, враждебности, угрюмому настроению с ворчливостью, брюзжанием, недовольством, неприязненным отношением к окружающим.

Растерянность. У 8 сотрудников МВД (13%) острое чувство беспомощности, неуверенность в своей профессии, непонимание самых простых ситуаций.

Тревога. 9 сотрудников (15%), непонятное чувство растущей опасности, предчувствия катастрофы, напряженное ожидание трагического исхода. Тревога сопровождается двигательным возбуждением.

Стресс. 14 сотрудников (23%). Может сопровождаться своеобразными физическими ощущениями, свидетельствующими о внутренней концентрации энергий: «внутри похолодело, оборвалось», «шевелются волосы», «сковало грудь» и т. п.

На рисунке 3 Тест «дифференциальная диагностика депрессивных состояний» В. А. Жмурова.

Г. Опросник «диагностика предрасположенности личности к конфликтному поведению» К. Томаса.

При проведении методики предрасположенности личности к конфликтному поведению были получены, следующие, результаты приведенные (см рис 4):

Соперничество – 8% (5 сотрудников), сотрудничество – 12% (7 сотрудников), компромисс – 18% (11 сотрудников), избегание – 42% (25 сотрудников), приспособление – 20% (12 сотрудников).

Мы видим, что в данной методике преобладает избегание, то есть основным приоритетом сотрудников является избежать конфликт и таким образом, страдают их интересы и интересы противоположной стороны.

На рисунке 4 Опросник «диагностика предрасположенности личности к конфликтному поведению» К. Томаса.

Проанализировав полученные результаты выше проведенных методик, можно при помощи коэффициента корреляции Пирсона, мы выявили взаимосвязь между эмоциональным выгоранием и агрессией, депрессией и конфликтным поведением, и доказали гипотезу в данной исследовательской работе.

Связанные переменные		Корреляция Пирсона
Тест Томаса "Избегание"	Тест Бойко "Фаза истощения"	,293*
*. Корреляция значима на уровне 0,05 (двухсторонняя).		

В связи с проведенной корреляцией выявилась взаимосвязь между «фазой истощения» опросник В. В. Бойко и «избеганием» тест К. Томаса.

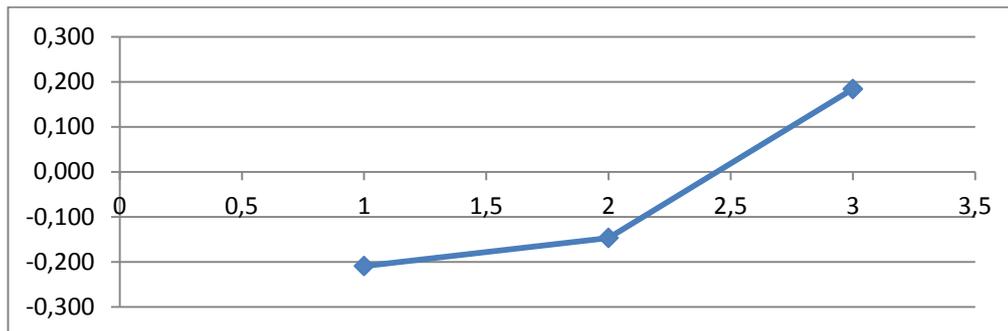
Проанализировав результаты, стоит подтвердить тот аспект, что чем более выражены особенности фазы истощения при эмоциональном выгорании, тем больше сотрудники правоохранительных органов склонны к избеганию, это отсутствие стремления к кооперации и снижение тенденций к достижению собственных целей.

Так же у сотрудников можно заметить слабо выраженные такие качества, как напряжение, умеренно – агрессивное отношение, стресс, тревога, растерянность, дисфория, соперничество, компромисс, сотрудничество и др, и для многих сотрудников это достаточно важный аспект, который может повлиять на их удовлетворенность в работе.

Таким образом, проанализировав результаты по анкетам, которые были представлены сотрудникам МВД, можно сделать вывод о том, что в зависимости от качеств, которые характерны для того или иного сотрудника, наличия мотивации, а так же проявление той или иной степени готовности к риску, удовлетворенность трудом может возрастать, или же, понижаться.

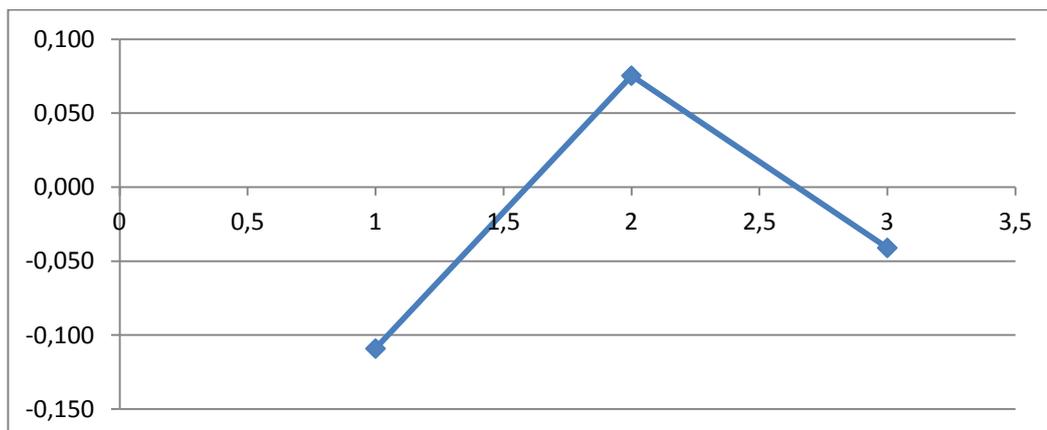
По данным коэффициента корреляции Пирсона, мы отразили степень линейной зависимости между двумя массивами данных для каждой выбранной методики исследования и фаз.

Методики: Опросник «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко и «Дифференциальная диагностика депрессивных состояний» В. А Жмурова (см. приложение А).



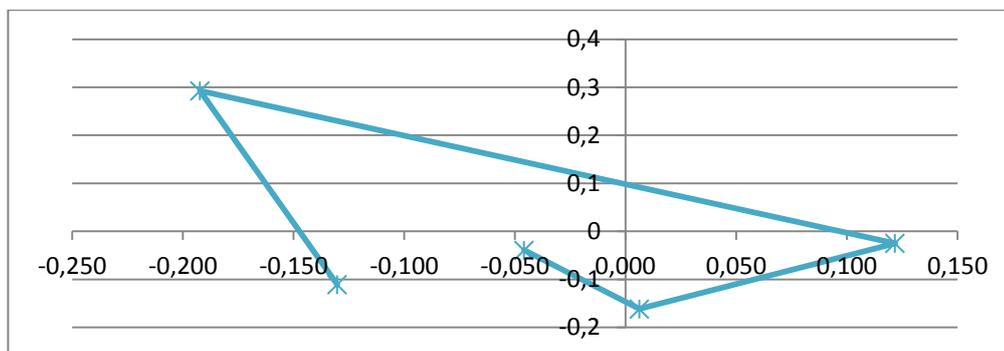
Корреляции по данным методикам не обнаружено, но депрессия может стать предвестником эмоционального выгорания у сотрудников МВД, поскольку обнаруживается связь «депрессивных состояний» и «фазы истощения»

Методики Опросник «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко и «Диагностика уровня агрессивности» А. Ассингера (см. приложение Б).



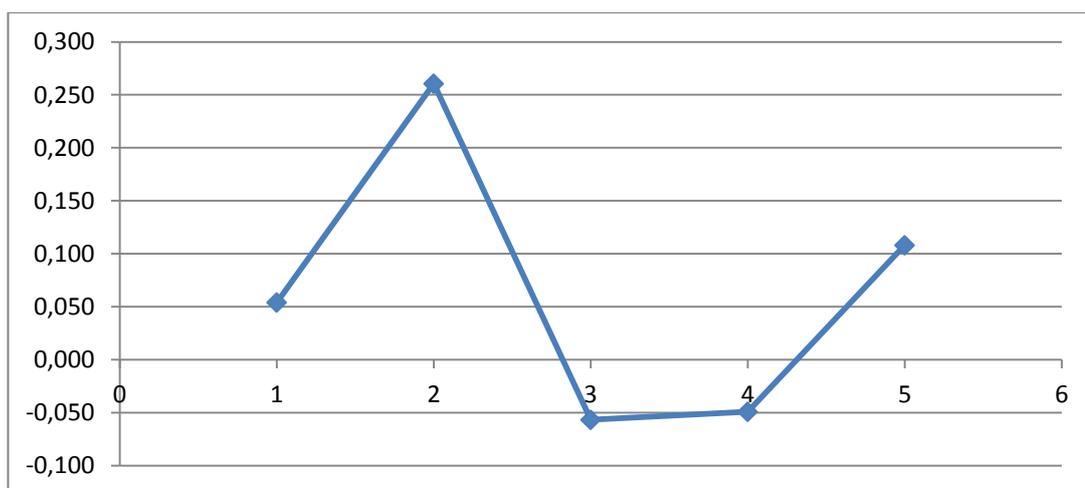
В нашем исследовании отмечается отсутствие значимых корреляционных связей между «эмоциональным выгоранием» и «агрессией», и только отдельные работы выявляют отрицательную зависимость между ними.

Методики: Опросник «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко и «Диагностика предрасположенности личности к конфликтному поведению» К. Томаса (Адаптация Н. В. Гришиной) (см. приложение В).



По данным методикам, мы выявили лишь одну взаимосвязь наиболее близкую к 1. Это «фаза истощения» и «избегание», при этом сотрудники МВД стараются избегать конфликтные ситуации, не вмешиваются в другие дела и предпочитают одиночество.

Методики: «Диагностика уровня агрессивности» А. Ассингера и «Диагностика предрасположенности личности к конфликтному поведению» К. Томаса (Адаптация Н. В. Гришиной) (см. приложение Г).

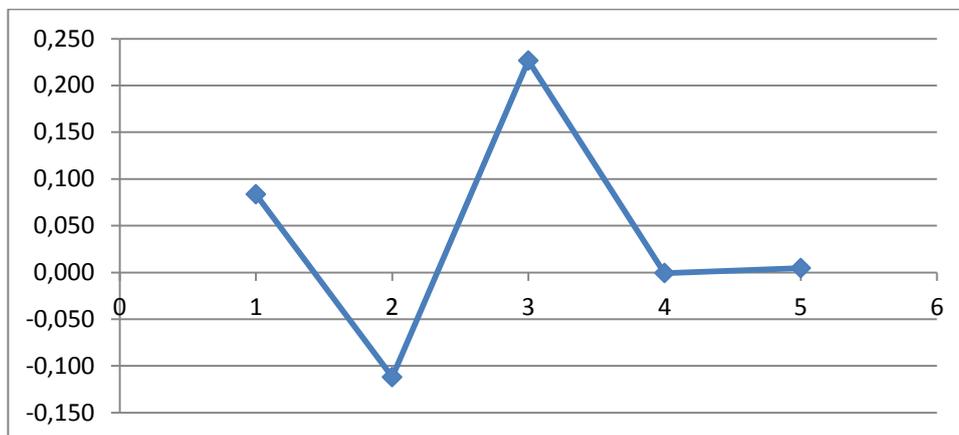


Особое значение имеет взаимосвязь между агрессией и конфликтом, но главным принципом работы как на деле, так и на тестах было сотрудничество. Сотрудники МВД в разных ситуациях всегда помогали своим коллегам, даже если находились в ссоре. Это подтверждается при наличии корреляции «агрессии» и «сотрудничества».

Методики: «Диагностика уровня агрессивности» А. Ассингера и «Дифференциальная диагностика депрессивных состояний» В. А Жмурова (см. приложение Д).

Взаимосвязь между «агрессией» и «депрессией» выявить не удалось. Отрицательная зависимость между ними.

Методики: «Дифференциальная диагностика депрессивных состояний» В. А Жмурова и «Диагностика предрасположенности личности к конфликтному поведению» К. Томаса (Адаптация Н. В. Гришиной).



Взаимосвязь выявить не удалось.

Таким образом, гипотеза о том, что существует взаимосвязь между синдромом эмоционального выгорания и влиянием агрессии, депрессии, конфликтным поведением у сотрудников правоохранительных органов частично доказана, поскольку выявилась лишь одна взаимосвязь, между эмоциональным выгоранием «фазой истощения» и конфликтным поведением «фазой избеганием».

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В данной работе большую роль играет эмоциональное состояние сотрудников правоохранительных органов и главной актуальной проблемой является, процесс постепенного угасания эмоциональной, умственной, физической деятельности. Процесс изучения состоит в том, чтобы выявить взаимосвязь между «эмоциональным выгоранием» и факторами способствующие его проявлению – это агрессия, депрессия и конфликтное поведение.

В нашей работе были поставлены определенные цели и задачи, которые были достигнуты.

На основании полученных результатов, мы сделали вывод, что сотрудники органов МВД подвержены синдрому эмоционального выгорания.

Ознакомившись с деятельностью сотрудников, можно предположить, что из – за тяжелой, порой опасной и ответственной работы они могут «перегореть». Порой избегание конфликта или же тяжелой работы является вполне оправданным поведением.

В связи с подобранным комплексом методик мы смогли отследить в динамике прогрессирование эмоционального выгорания, проявление и взаимосвязи агрессии, депрессии, конфликтного поведения.

Также рассмотрели профилактику для преодоления или снижения уровня эмоционального истощения и факторов выше перечисленных. Среди мер профилактики данного состояния мы выделили: определение краткосрочных и долгосрочных целей; использование «тайм-аутов»; овладение умениями и навыками саморегуляции; профессиональное развитие и самосовершенствование; уход от ненужной конкуренции; эмоциональное общение; поддержание хорошей физической формы и здоровый образ жизни.