

**ПОЛЯКОВ АЛЕКСЕЙ ВАСИЛЬЕВИЧ**

*старший преподаватель кафедры консультативной психологии, психологии здоровья и развития  
Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы,  
marka75@mail.ru*

**ALEKSEY POLYAKOV**

*Senior Lecturer, Department of Counseling Psychology, Health and Developmental Psychology,  
St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work*

УДК 159.9.

**ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ**

**PSYCHOLOGICAL SUPPORT FOR POLICE OFFICERS**

*Аннотация. В статье рассмотрены основные факторы, вызывающие необходимость осуществления психологической работы с полицейскими. Проанализированы результаты исследования личностных характеристик сотрудников полиции. Намечены ключевые положения программы их психологического сопровождения.*

*ABSTRACT. The article describes main factors causing the need for psychological work with police officers. The results of studying personality characteristics of police officers are analyzed. Main provisions for the program of psychological support are outlined.*

*Ключевые слова: эмоциональное выгорание работников полиции; профессиональные характеристики сотрудников ОВД; рабочее напряжение; конфликтные ситуации в деятельности; программа психологического сопровождения.*

*KEY WORDS: emotional burnout among police officers; professional characteristics of police officers; working voltage; conflict situations; program of psychological support.*

В настоящее время проводится много исследований, связанных с выявлением обуславливающих факторов и особенностей эмоциональных нарушений, стрессов, эмоционального выгорания в профессиональной среде, в том числе в сфере деятельности сотрудников органов внутренних дел. Производными от результатов подобных изысканий являются определение новых способов профилактики и преодоления эмоциональных проблем в профессиональной деятельности и — как отдельное направление — диагностика и коррекция среди сотрудников ОВД.

Особое значение эти исследования приобрели в условиях реформирования системы МВД России, включавшем преобразование милиции в полицию, трансформацию функций и полномочий и, как следствие, изменение численности личного состава, системы отбора кадров, форм аттестации, повышение требований к личностным и профессиональным качествам.

В числе факторов, оказывающих влияние на проявление синдрома эмоционального выгорания сотрудников полиции, выделяют чувство собственной значимости на рабочем месте, возможность профессионального продвижения, автономии и уровень контроля со стороны руководства. Когда сотрудник чувствует свою значимость, он достаточно устойчив к эмоциональному выгоранию.

Если же деятельность выглядит в его глазах незначимой, то синдром развивается быстрее. Его развитию способствует также неудовлетворенность своим профессиональным ростом, излишняя зависимость от мнения окружающих, недостаток автономности, самостоятельности.

К ролевым факторам можно отнести конфликт ролей и ролевую неопределенность сотрудников (что помогает устранить иерархичность системы ОВД), а также профессиональные ситуации, в которых совместные действия сотрудников в значительной степени не согласованы: отсутствует интеграция усилий, но при этом присутствует конкуренция. Слаженная, согласованная коллективная работа в условиях распределенной ответственности предохраняет сотрудников полиции от развития синдрома эмоционального выгорания, несмотря на то что рабочая нагрузка может быть значительной.

К организационным факторам эмоционального выгорания, по Н. В. Осуховой, относится многоочасовая работа, особенно неопределенная (нечеткость функциональных обязанностей) либо не получающая должной оценки. При этом негативно сказывается стиль руководства, при котором начальник не позволяет сотруднику проявлять самостоятельность (по принципу «инициатива наказуема») и тем самым лишает его чувства ответственности за свое

дело и осознания значимости, важности выполняемой работы.

Деятельность полиции регламентирована законодательством. В соответствии со ст. 1 Федерального закона «О полиции», полиция предназначена для защиты жизни, здоровья, прав и свобод граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, для противодействия преступности, охраны общественного порядка, собственности и обеспечения общественной безопасности [8].

Значимые профессиональные характеристики сотрудников ОВД проистекают из рода деятельности и выполняемых профессиональных обязанностей.

Особенности деятельности полицейского зачастую отличает стрессогенный характер, что обуславливает возникновение ряда эмоциональных нарушений.

У сотрудников отдела охраны нередко проявляются нарушения в эмоционально-волевой сфере, заключающиеся в «огрублении» чувств, развитии черствости, конфликтности, раздражительности. Могут наблюдаться длительные депрессивные состояния, немотивированная тревожность, утрата способности к управлению эмоциональной сферой, а также потеря способности к адекватной самооценке, что может сопровождаться повышенным стремлением обеспечить собственные авторитет и власть над другими людьми [5].

Особенности деятельности сотрудников системы ОВД следующие: детальная правовая регламентация деятельности; наличие властных полномочий по отношению к гражданам; гипертрофированная корпоративность деятельности; повышенная ответственность за результат; нестабильный график работы, психические и физические перегрузки; экстремальность службы; необходимость контакта с правонарушителями, что может привести к усвоению элементов криминальной субкультуры; неудовлетворительный уровень оперативно-технического оснащения служб и подразделений ОВД. Личность сотрудника ОВД приобретает специфические психологические черты, приспосабливаясь, реагируя на профессиональную среду и деятельность.

Специфика правоохранительной деятельности, сложность условий ее осуществления, психоэмоциональные и физические перегрузки способствуют сравнительно быстрому развитию профессиональной деформации личности сотрудника ОВД. Несомненно, внутриличностные изменения, происходящие с такими специалистами, отражаются на их поступках, стиле общения, предпочтениях, поведении в целом на службе и в сфере личных взаимоотношений.

Эмоциональные нарушения могут инициироваться неудовлетворенностью сотрудников полиции различными аспектами своей деятельности, снижением работоспособности, ухудшением состояния здоровья, профессиональной усталостью и многими другими факторами.

Экстремальные ситуации часто сопровождаются стрессом, когда у работника правоохранительных органов возникает острый внутренний

конфликт между профессиональными требованиями, должностными обязанностями, которые налагает на него ответственность, и объективной возможностью их выполнять.

А. Г. Амбрумова и Ю. А. Юдчиц рассматривают два основных компонента профессиональной деформации сотрудников правоохранительной деятельности, связанные с эмоциональными нарушениями личности в системе профессий «человек — человек» [1]: это синдром хронической усталости и синдром эмоционального выгорания.

А. В. Буданов выделяет три группы факторов, приводящих к образованию профессиональной деформации: факторы, обусловленные спецификой деятельности органов правопорядка; факторы личностного свойства; факторы социально-психологического характера [2].

Можно заметить, что эмоциональные нарушения развиваются под влиянием факторов, относящихся к внешней среде деятельности (общение с правонарушителями, решение задач применения к ним мер профилактики и пресечения и т. д.), а также факторов внутрисистемного взаимодействия (отношения с руководителем и сослуживцами, совместное выполнение служебных задач и т. д.).

Эмоциональные нарушения, влияющие на личность сотрудника правоохранительной сферы, как правило, оказывают заметное отрицательное влияние на эффективность служебной деятельности. Это является результатом неправильного восприятия отрицательных, психотравмирующих факторов деятельности, его осознанности и оценки как нормального, обычного, повседневного. Такое упрощение не уменьшает эмоционального напряжения и психологических затрат на выполнение работы.

Итак, эмоциональная составляющая может рассматриваться в качестве одного из определяющих факторов эффективности деятельности сотрудников ОВД. Накопление отрицательных эмоций (тревожность, страх, агрессия и др.) в профессиональной сфере, а также длительное переживание любых сильных эмоций становятся причинами стресса и провоцируют различные проявления психоэмоциональных нарушений — фрустрацию, депрессию и др. Последние, в свою очередь, при отсутствии мероприятий по выходу из этого состояния и его профилактики приводят к профессиональной деформации и выгоранию.

В связи с этим высокую актуальность приобретает проведенное в течение 2013–2014 годов эмпирическое исследование характеристик эмоционального выгорания и профессионального стресса сотрудников полиции.

Целями исследования были анализ эмоциональных нарушений, в том числе синдрома эмоционального выгорания у сотрудников вневедомственной охраны, и разработка программы психологического сопровождения. В качестве задач исследования рассматривались следующие: определение факторов профессиональной деятельности, влияющих на возникновение эмоциональных нарушений у сотрудников ОВД, характеристик и структуры эмоциональных нарушений у сотрудников

ОВД, проведение сравнительного анализа выраженности эмоциональных нарушений у сотрудников ОВД с разным стажем профессиональной деятельности.

В исследовании приняли участие 60 сотрудников отдела вневедомственной охраны — от рядового до младшего начальствующего состава. В выборку входили 32 сотрудника со стажем деятельности до пяти лет и 28 сотрудников со стажем свыше девяти лет.

Предметом исследования являлись эмоциональные нарушения сотрудников ОВД, такие, как профессиональный стресс, повышенная тревожность, эмоциональное выгорание. В качестве гипотезы исследования было выдвинуто предположение о том, что сотрудники, имеющие стаж профессиональной деятельности в системе ОВД более девяти лет, подвержены профессиональному стрессу, эмоциональному выгоранию, имеют повышенную тревожность.

К методам исследования относились тестирование, анкетирование, анализ документов (накопительных дел психолога подразделения отдела вневедомственной охраны), методы математической статистики.

Исследование проводилось на базе отдела вневедомственной охраны ОВО УМВД России по Кировскому району Санкт-Петербурга.

Основной акцент был сделан на изучении факторов, влияющих на эмоциональные нарушения в деятельности сотрудников правоохранительных органов.

Для исследования уровня эмоционального выгорания сотрудников ОВД использовалась методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко, а также шкала реактивной (ситуативной) и личностной тревожности Ч. Д. Спилбергера — Ю. Л. Ханина; методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации Холмса и Раге.

Исходя из данных, полученных в ходе анкетного опроса, мы можем говорить о том, что у большинства сотрудников ОВД среднеспециальное образование, они находятся в зарегистрированном браке и проживают совместно с супругой (супругом) в ровных теплых внутрисемейных отношениях, имеют ясные цели в жизни. У большинства сотрудников ОВД по каким-либо обстоятельствам служба в правоохранительных органах не сложилась. Многие считают свою работу «нервной», испытывают беспокойство при вызове их на рабочее место из-за имевшего место инцидента (при выезде на кражу по срабатыванию «тревожной кнопки» или сигнализации). Также часть сотрудников в настоящее время имеют какие-либо субъективно трудноразрешимые жизненные проблемы.

На основании тестирования и сравнительного анализа было сделано заключение, что сотрудники ОВД, имеющие стаж работы менее пяти лет, подвержены конфликтности, агрессивности и напряжению, не способны контролировать свои эмоции, склонны к непостоянству и подвержены влиянию чувств и обстоятельств. Таким образом, можно предположить, что данные характеристики

личностных особенностей сотрудников ОВД будут в дальнейшем негативно сказываться как на профессиональной деятельности, так и на повседневной жизни, приведут к истощению эмоционально-энергетической сферы личности.

У сотрудников ОВД со стажем работы свыше девяти лет степень сопротивляемости стрессу оказалась низкой, проявляется повышенная раздражительность. Кроме того, в этой группе отмечались высокие показатели реактивной тревожности.

Сложившийся синдром эмоционального выгорания выявился у 40% респондентов, в фазе формирования синдром эмоционального выгорания находится у 30% опрошенных, у 30% этот синдром отсутствует. Такой симптом, как неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, в доминирующей фазе у 55% принявших участие в исследовании сотрудников ОВД.

Эмоционально-нравственная дезориентация сформирована у 40% опрошенных, эмоциональный дефицит — у 35%. В стадии формирования эмоциональная отстраненность наблюдается у 25%. Интегральные показатели выгорания, резистенции в доминирующей фазе — у 45% респондентов, напряжения и истощения в фазе формирования — у 27,5%.

В эмпирическом исследовании также было уделено внимание рассмотрению результатов, полученных по тестовым методикам у сотрудников ОВД, выполняющих разные виды профессиональных обязанностей внутри своей профессиональной сферы. Так, был проведен сравнительный анализ по U-критерию Манна — Уитни выборков оперативных сотрудников (30 человек) и инспекторов в количестве 30 человек.

В группе инспекторов наблюдаются отрицательные корреляции со всеми вышеперечисленными компонентами, положительно их место работы коррелирует лишь с подозрительностью и косвенной агрессией. Это может быть связано с тем, что так или иначе эти сотрудники сталкиваются с агрессивными проявлениями различных лиц в ходе профессиональной деятельности, правда гораздо реже, соответственно данные респонденты чаще всего скрывают свою агрессию, а если она все-таки проявляется, то происходит это неосознанно. Подобный род деятельности также способствует появлению чрезмерной подозрительности, что тем не менее не оказывает сильного влияния на личность и профессиональную деятельность.

У оперативных сотрудников эмоциональное истощение находится на среднем или высоком уровне, эмоции недостаточно насыщены. Наблюдается деперсонализация, т. е. деформация отношений с другими людьми. Редукция личных достижений — на высоком уровне, проявляется в тенденции к негативному оцениванию себя, своих профессиональных достижений и успехов, негативизме относительно служебных достоинств и перспектив, а также в редуцировании своих возможностей, обязанностей по отношению к другим. Накапливается отчаяние, негодование. Из-за неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства человек обычно испытывает недовольство собой, профессией, конкретными

обязанностями. Действует механизм «эмоционального переноса» — энергия эмоций направляется не столько вовне, сколько на себя. Такой профессионал утверждает, что работа с людьми не интересна, не приносит удовлетворения, не представляет социальной ценности.

Полученные данные корреляционного анализа, проведенного внутри групп сотрудников полиции, разделенных по стажу профессиональной деятельности, позволили выявить прямую взаимосвязь показателя сопротивляемости стрессу с напряжением, тревогой и депрессией, ощущением «загнанности в клетку», переживанием психотравмирующих обстоятельств, истощением. С увеличением психологических затрат на сопротивляемость профессиональному стрессу у сотрудников ОВД со стажем работы до пяти лет проявляются все эти компенсаторные явления, в результате чего ощущается снижение компетентности деятельности, что уже приводит к понижению эффективности несения службы.

У сотрудников ОВД со стажем работы свыше 9 лет, в отличие от сотрудников со стажем работы до пяти лет, более сильно проявляются состояние «загнанности в клетку», тревога и депрессия, психосоматические и психовегетативные нарушения, что свидетельствует о влиянии стажа профессиональной деятельности в системе ОВД на развитие ощущений безвыходности, бесперспективности, несостоятельности в жизни. Более выражены у данной группы показатели напряжения, расширения сферы экономики эмоций.

По результатам исследования можно заключить, что для сотрудников правоохранительных органов необходима выработка способностей регулировать собственное эмоциональное состояние, справляться с аффектами, контролировать свое поведение, находить выход из тех или иных стрессовых ситуаций, которые нередко возникают в процессе несения службы. Следует научиться тратить меньше эмоционально-энергетических ресурсов во избежание различных психоэмоциональных нарушений, психосоматических заболеваний.

Проведенные корреляционный и сравнительный виды анализа продемонстрировали потребность оперативных сотрудников в профилактических и коррекционных методах, среди которых могут быть комплексы мероприятий, направленных на предупреждение или коррекцию уже возникших проблем, включающие методы опосредованного (способы реорганизации содержания и условий деятельности: рационализация трудового процесса, рабочего места, обогащение содержания труда, оптимизация социально-психологического климата и др.) и непосредственного воздействия на психическое состояние (нервно-мышечная релаксация, аутогенная тренировка, самогипноз, психотерапия, тренинги и др.).

Исходя из данных положений общей целью программы психологического сопровождения сотрудников ОВД может являться психологическая помощь в выработке необходимых характеристик для сопротивляемости профессиональным стрессам, а также коррекция эмоциональных

нарушений, вызванных особенностями служебной деятельности.

К общим задачам программы следует отнести выработку у сотрудников полиции навыков предотвращения и снижения эмоционального выгорания; снижение уровня тревожности и профессионального стресса; развитие коммуникативных навыков и позитивного восприятия себя и окружающих.

Для коррекции эмоциональных нарушений сотрудников полиции служба психологического сопровождения в первую очередь должна осуществлять специально организованную психологическую деятельность с целью разработки комплекса превентивных мероприятий, направленных на уменьшение вероятности формирования развития предпосылок и проявлений нежелательных и профессионально и лично опасных явлений, таких как стресс, тревожность, эмоциональное выгорание.

Значительную пользу в профилактике эмоциональных нарушений могут обеспечить процедуры тщательного планирования деятельности, продуманный баланс в чередовании периодов труда и отдыха. Активный отдых, наличие разнообразных интересов и увлечений, а также гармоничное непрофессиональное общение препятствуют переутомлению и перенапряжению нервно-психической сферы сотрудника ОВД, снижают отрицательное воздействие стрессогенных факторов, а при проведении коррекционных мероприятий усиливают их положительный эффект.

Немаловажную роль в предупреждении и устранении эмоциональных нарушений играет коллектив. Здоровый, сплоченный коллектив обеспечивает возможность постоянного совершенствования личности.

В цикл мероприятий по предупреждению эмоциональных нарушений нужно включить психологические тренинги, на которых сотрудники ОВД могли бы освоить техники аутотренинга, основанного на методах и приемах психической саморегуляции.

Психопрофилактические и психокоррекционные мероприятия должны быть направлены на снятие негативного воздействия стрессора: снятие возникающего в ходе профессиональной деятельности рабочего напряжения, повышение адекватной профессиональной мотивации, выравнивание баланса между затраченными усилиями и получаемым вознаграждением. При появлении и развитии признаков эмоционального выгорания у сотрудника необходимо обратить внимание на улучшение условий его труда (организационный уровень), характер складывающихся взаимоотношений в коллективе (межличностный уровень), личностные реакции и заболеваемость (индивидуальный уровень). В целях предотвращения возникновения эмоционального выгорания следует рассчитывать и обдуманно распределять рабочие нагрузки; обучаться переключению с одного вида деятельности на другой в рамках выполнения общих профессиональных обязанностей; обладать способностью выработки оптимального поведения при возникновении конфликтных ситуаций на работе.

В качестве рекомендаций к программе могут служить следующие:

- помощь в определении краткосрочных и долгосрочных целей для личности;
- обучение использованию «тайм-аутов», периодов отдыха в рабочее время;
- выработка навыков саморегуляции;
- обеспечение стратегии и тактики профессионального развития и самосовершенствования (обмен профессиональной информацией с представителями других служб, курсы повышения квалификации, конференции и пр.);
- проработка возможностей ухода от ненужной конкуренции в правоохранительных органах;
- насыщение сферы общения положительными эмоциями, выработка навыков саморефлексии;
- планирование мероприятий по поддержанию хорошей физической формы, в том числе с учетом возникающих состояний усталости в процессе выполнения профессиональной деятельности.

В целях сообщения программе психологического сопровождения сотрудников полиции концептуальной обоснованности и распределения видов деятельности по соответствующим программным кластерам, ее можно разбить на определенные блоки:

1. Формирование представлений об эмоциональном выгорании.
2. Развитие коммуникативной компетентности.

3. Обучение конструктивному поведению в конфликтах.

4. Развитие навыков саморегуляции.
5. Занятия по аутогенной тренировке.
6. Развитие целеполагания и управления временем.

В качестве основных средств и процедур достижения необходимых результатов в плане профилактики и коррекции эмоциональных нарушений сотрудников полиции могут использоваться дыхательные техники, прогрессивная мышечная релаксация по Джекобсону, аутотренинг по методу Шульца, медитации, психотехнические упражнения, арт-терапия, методы визуализации, сенсорная интеграция, психодиагностика на входе и выходе.

Мероприятия психологического сопровождения сотрудников ОВД будут более эффективными при использовании элементов тренинговой деятельности, которые могут быть преобразованы в целостные процедуры социально-психологического тренинга, тренингов уверенности в себе, резистентности к перегрузкам и др. [4]

Таким образом, программа психологического сопровождения сотрудников полиции может стать важной составляющей здоровьесберегающих технологий в профессиональной сфере, особенно в профессиях социомного класса экстремального профиля с высоким риском профессиональной и личностной дезадаптации.

1. Борисова С. Е. Профессиональная деформация сотрудников милиции и ее личностные детерминанты: автореф. дисс. ... канд. психол. наук. М.: Академия управления МВД России, 1998. 177 с.
2. Буданов А. В. Педагогика личной профессиональной безопасности сотрудников органов внутренних дел. М.: Академия МВД России, 1997. 134 с.
3. Воспитательная работа с личным составом в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации: учебник / под общ. ред. В. Я. Кикотя. М.: ЦОКР МВД РФ, 2009. 82 с.
4. Марьин М. И. и др. Психологическое обеспечение деятельности ОВД в экстремальных условиях. М.: ГУК и КП МВД России, 2001. 308 с.
5. Рыбников В. Ю. Психологическое прогнозирование надежности деятельности и коррекция дезадаптивных нервно-психических состояний специалистов экстремального профиля: Монография. СПб.: Санкт-Петербургский университет МВД России, 2000. 205 с.
6. Социально-психологический тренинг профессионального общения сотрудников органов внутренних дел / под общ. ред. М. И. Марьина. Казань, 2003. 89 с.
7. Профилактика профессиональной деформации личности сотрудника ОВД: метод. пособие / под ред. В. М. Бурыкина. М.: ИМЦ ГУК МВД России, 2004. 144 с.
8. Федеральный закон «О полиции» от 07 февраля 2011 г. № 2-ФЗ. Ст. 2.

#### References

1. Borisova S. Ye. Professionalnaya deformatsiya sotrudnikov militsii i eye lichnostnye determinant: avtoref. dis. kand. psikhhol. nauk [Professional deformation of police officers and its personality determinants: Cand. Sc. (Psy.) dissertation abstract]. Moscow: The Academy of Interior Management of Russia Publ., 1988. 177 p. (In Russian).
2. Budanov A. V. Pedagogika lichnoy professionalnoy bezopasnosti sotrudnikov organov vnutrennikh del [Pedagogy of personal professional security of police department personnel] Moscow: The Academy of Interior Management of Russia Publ., 1997. 134 p. (In Russian).
3. Vospitatelnaya rabota s lichnym sostavom v sisteme Ministerstva vnutrennikh del Rossiyskoy Federatsii: uchebnik [Educational work with personnel in the system of the Ministry of Internal Affairs of the Russian Federation: course book]. Kikotya V. Ya. (ed.). Moscow: TSOKR MVD RF Publ., 2009. 82 p. (In Russian).
4. Maryin M. I. and others. Psikhologicheskoye obespecheniye deyatelnosti OVD v ekstremalnykh usloviyakh [Psychological support of police department in extreme situations] Main Personnel and HR Department of the Ministry of Internal Affairs of Russia Publ., 2001. 308 p. (In Russian).
5. Rybnikov V. Yu. Psikhologicheskoye prognozirovaniye nadezhnosti deyatelnosti i korrektsii dezadaptivnykh nervno-psikhicheskikh sostoyaniy spetsialistov elstremalnogo profilya [Psychological prediction of reliability and correction of

- maladaptive neuropsychiatric conditions in specialists of extreme professions]. St. Petersburg: St. Petersburg University of Internal Affairs of Russia, 2000. 205 p. (In Russian).
6. Sotsialno-psikhologicheskiy trening professionalnogo obshcheniya sotrudnikov organov vnutrennikh del [Social and psychological training of professional communication in police department personnel]. Maryina M.I. (ed.). Kazan: 2003. 89 p. (In Russian).
  7. Profilaktika professionalnoy deformatsii lichnosti sotrudnika MVD [Prevention of professional deformation of personality in staff member of the Ministry of Internal Affairs]. Burykina V.M. (ed.). Moscow: IMTS GUK MVD Rossii Publ., 2004. 144 p. (In Russian).
  8. Federalnyy zakon «O politsii» ot 07.02.2011 №2-FZ [Federal law of 07.02.2011 no. 2-FZ «On police»] (in Russian).