

4 APPLIED PSYCHOLOGY AND PEDAGOGY ҚОЛДАНБАЛЫ ПСИХОЛОГИЯ ЖӘНЕ ПЕДАГОГИКА ПРИКЛАДНАЯ ПСИХОЛОГИЯ И ПЕДАГОГИКА

FTAXP 15.81.57
ЭОЖ 159.9.07

<https://doi.org/10.46914/2959-3999-2023-1-2-43-52>

Г.Т. ЫСҚАҚ,*¹

докторант.

*e-mail: marchin.2@mail.ru

ORCID ID: 0000-0002-5623-7598

О.С. САНГИЛБАЕВ,¹

психол.ғ.д., профессор.

e-mail: ospan_seidulla@mail.ru

ORCID ID: 0000-0003-2067-3010

М.Б. АХМЕТЖАНОВА,¹

әлеуметтік ғылымдар магистрі, сениор-лектор.

e-mail: m.akhmetzhanova@turan-edu.kz

ORCID ID: 0000-0002-4618-7355

¹«Тұран» университеті,

Алматы қ., Қазақстан

ҚҰҚЫҚ ҚОРҒАУ ОРГАНДАРЫ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНДЕГІ КӘСІБИ ҚАЖУДЫ ЗЕРТТЕУ: ТЕОРИЯЛЫҚ ТАЛДАУ

Андатпа

Бұл мақаланың басты мақсаты құқық қорғау қызметкерлерінің кәсіби қажу мәселесі туралы заманауи шетелдік зерттеулерге шолу жасау болып табылады. Эмоционалды қажу полиция қызметкерлерінің жеке психологиялық ерекшеліктерінің өзгеруіне әкелетін жағдай ретінде қарастырылады, мысалы: невротизация және мазасыздық. Бұл жағдайда эмоционалды қажу кәсіби қызметтің ерекшелігін көрсететін сыртқы жағдайларға реакция ретінде анықталады. Зерттеу нәтижелері шетелдік зерттеушілер эмоциялық қажу деңгейлерін анықтау барысында негізінен В.В. Бойко әдісін (ширығу, қарсылық, сарқылу) қолданатындығын көрсетті. Зерттеу қорытындылары зерттелушілердің психифизиологиялық көрсеткіштері, жеке сипаттамалары мен олардағы қажу арасындағы маңызды байланысты анықтады. Осылайша, бұл зерттеу, қажуды зерттеудегі жеке айырмашылықтарды және де жас ерекшеліктерді ескерудің маңыздылығын көрсетеді. Зерттеу нәтижелері қазақстандық ғалымдарды кәсіби қажуды тек педагогика және медицина саласының өкілдерінде зерттеп қана қоймай сондай ақ құқық қорғау органдары қызметкерлеріндегі қажу мәселесін дамытуға теориялық түсініктері мен аналитикалық мүмкіндіктерін кеңейтуге қызмет етеді.

Тірек сөздер: эмоция, психикалық күйлер, эмоционалды қажу, мазасыздық, тұлға, жеке психологиялық ерекшеліктер, кәсіби қызмет.

Кіріспе

Зерттеудің өзектілігі. Полиция қызметкерлерінің қызметтік іс-әрекетінің ерекшелігі – оның орындалуы әртүрлі жағдайларда болжанбайтын нәтижемен жүреді, сонымен қатар өздерінің әрекеттері үшін жоғары жауапкершілікпен, әртүрлі санаттағы азаматтармен мәжбүрлі қарым-қатынаспен, тұрақты физикалық және психикалық шамадан тыс жүктемелермен байланысты. Бұл мамандық иелеріне деген міндеттердің кең ауқымды, үнемі өз қауіпсіздігін тәуекелге тігеді, жұмыс режимдері тұрақсыз және әлеуметтік сұраныс пен қоғамдық бақылау үрдісі өсуде, сондай-ақ, оның ішінде полиция қызметкерлерінің жеке психологиялық сипаттамаларына қойылатын талаптар да артуда. Құқық қорғау қызметкерлерінің кәсіби іс-әрекетінің осы ерекшеліктерінің

барлығы өз іс-әрекеттерін, өзін-өзі бақылауды қажет етеді. Бұл қажу синдромын зерттеудің өзектілігін және оның полиция қызметкерлерінде алдын алу әдістерін анықтайды.

Құқық қорғау органдарының өкілдері үшін ортақ және полиция қызметкерлеріне тән қызметтің жағымсыз жақтары полицейлердің моральдық-психологиялық жағдайына теріс әсер етеді және көбінесе эмоционалды қажу белгілерінің көрінуіне, сондай-ақ кәсіби стресс пен кәсіби деформация реакцияларына ықпал етеді.

Қоғамдық маңыздылықтың артуы және кәсіби қызметтің жауапкершілігіне қойылатын елеулі талаптар да оның айқын күйзеліске ұшырауына әкеп соғады [1].

Мақалада кәсіби қажудың әртүрлі психологиялық факторлары мен идеялары қарастырылады. Сондай-ақ, мақалада қажудың негізгі факторлары үш топқа жинақталды. Бірінші эмоционалды ахуал тобы, оған күйзеліс, депрессиялық белгілер, психикалық ахуал және стресс кіреді. Екінші, тұлғааралық фактор басқалармен, басшылықпен әлеуметтік өзара әрекеттесуге байланысты және одан туындайтын факторларды қамтиды (қабылданған ауыртпалық, бұзылған тиістілік, әлеуметтік қолдау, әлеуметтік перфекционизм). үшінші тұлға тобы оптимизм, стресске төзімділік және тұрақтылық сияқты тұрақты тұлғалық қасиеттермен байланысты.

Полиция қызметкерлерінің эмоционалды жол бермейтін құралдарды дамыту қажеттілігі ішкі істер органдарының қызметін моральдық-психологиялық қамтамасыз етудегі қайшылықтардан туындайды. Полиция қызметкерлерінің кәсіби іс-әрекетінің ерекшеліктерінен тыс жүзеге асырылатын эмоционалды қажудың психологиялық алдын алудың көптеген әдістері мен бағдарламалары бар. Нәтижесінде ғылыми-теориялық тұрғыдан да, практикалық тұрғыдан да осы бағдарламаларды әзірлеуге сұраныс өзекті болып қала береді. қолданыстағы әдебиеттер негізінде жаңа теориялық ережелерді әзірлеу және ұсыну. Қажудың мәнін теориялық және практикалық мақсатта зерттеу «эмоционал қажу» ұғымының мәні мен құрылымын, оның қалыптасу механизмдерін, сондай-ақ кәсіби қызметпен анықталған басқа күйлермен байланысын зерттеуді қажет етеді.

Бастапқыда бұл жағдай «қарым-қатынас ауруы» ретінде қарастырылды, тек кейінірек аудармасы «қызметкерлер жанды (сгорел)» деген термин пайда болды. Бұл мәселені зерттеудің бастамашысы Х.Дж. Фрейденберг болды, ол кәсіби қызметте тәлімгерлермен, клиенттермен белсенді өзара әрекеттесуге тап болған адамдардағы симптомдардың себептерін жаңа тұжырымдамамен белгіледі. [2] Осы процесті сипаттайтын «burnout» ұғымын жасаған К. Маслач тереңірек зерттеумен айналысты. Оның түсінігінде қажу жалпы эмоционалды сарқылу аясында қажетсіз сезімді сезіну ретінде әрекет етеді [3].

Алайда зерттеушілердің көпшілігі қажу – бұл ұзақ мерзімді стресстік жағдайларға бейімделу реакциясының бір түрі, оның құрамына физикалық, психологиялық және мінез-құлық компоненттері кіреді деген пікірде болды [4]. Басқа зерттеушілер қажуды адам мен оның жұмысы арасында болатын және үш кезеңнен тұратын динамикалық транзакциялық процесс ретінде анықтады [5].

Материалдар мен әдістер

Шетелдік зерттеулерге шолу шеңберінде мынадай интернет ресурстармен жұмыс жүргізілді: Scopus ең ірі бірыңғай дерекқорымен, PsycINFO, ResearchGate ғылыми жұмыстарын іздеу және алмасу мүмкіндігі бар тегін әлеуметтік желімен, ашық қолжетімділікте шетелдік коллекциялар қаралды: Elibrary.ru., Frontiersin.org., Webofsciens, Dissercart.com., Dslib.net., Rsl.ru. және басқалар.

Кәсіби қажуды көптеген авторлар зерттеді, бірақ ол соңына дейін толық ашылмады. Бүгінгі таңда бұл мәселе қоғамды жаңғыртуға және ІІМ қызметкерлеріне үлкен жауапкершілік жүктеуге және қызметтік іс әрекеттің ерекшелігіне байланысты өзекті болды. Ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіби қызметі ерекше. Қызметтік міндеттерін орындау кезінде қызметкер азғындық, қоғамға жат әрекеттерге және адамдар тарапынан жамандықтарға тап болады, сонымен қатар қабылданған шешімдер үшін үлкен жауапкершілікке ие. Егер орындалатын қызмет әріптестердің өзара көңілін қалдырса, нәтижесінде бұл бөлімшеге әсер етуі мүмкін қолайсыз психологиялық ахуал қалыптасады, осыған байланысты ІІМ қызметкерлерінің кәсіби қажу дәрежесін анықтау қажет.

Әдебиетке шолу

Эмоционалды қажуды түсінудің дәстүрлі әрекеттері, ең алдымен, жеке әсер етуші факторлардың мәнін түсінуді меңзейді. Эмоционалды қажудың қазіргі теориялық модельдері психологиялық және әлеуметтік факторлардың өзара әрекеттесуін бөліп көрсетеді [6].

Зерттеушілер «қажудың» ең көп тараған салдарының қатарына мыналарды жатқызады: өзіндік тұжырымдаманың деформациясы («Менге» қатысты негативизмнің жоғарылауы), ашуланшақтың, цинизм, күдік, депрессия, шамадан тыс сенімділік, қаттылық және тұлғаның психо-әлеуметтік денсаулығына тікелей қатысты бейімделудің әртүрлі формалары. Қажу құбылысы жалпыға бірдей таныс болғаннан кейін, оның «қауіп» факторлары-қажудың ықтимал «себепкерлері» туралы сұрақ туындады. Бірқатар зерттеушілердің мәліметтері бойынша (Форманюк Т.В., 1994), «адам-адам» сияқты кәсіптерде «қажу» синдромының дамуына белгілі бір әсер ететін айнымалылардың үш тобын ажыратуға болады: тұлғалық, мәртебелік рөлдік және корпоративті (кәсіби-ұйымдастырушылық). Қажу қаупінің тұлғалық факторларына мыналар жатады:

- ♦ интроверсияға бейімділік (әлеуметтік белсенділік пен бейімделу және әлеуметтік батыл-дықтың төменділігі, мүдделердің ішкі әлемге бағытталуы және т.б.);
- ♦ реактивтілік (эмоционалды реакцияның күші мен жылдамдығында көрінетін темпераменттің динамикалық сипаттамасы);
- ♦ төмен немесе тым жоғары эмпатия (басқа адамдардың эмоционалды жағдайын түсіну, олардың психикалық тәжірибелерінің әлемін түсіну, жанашырлық және т.б.);
- ♦ басқаларға қатысты қаталдық пен авторитаризм; өзін-өзі сыйлау мен өзін-өзі бағалаудың төмен деңгейі [7].

Эмоционалды қажудың теориялық модельдерін талдай отырып, осы саладағы теориялардың бірі – бұл теория психофизиологиялық ерекшеліктер мен полиция қызметкерлерінің эмоционалды қажудың байланысы. Бұл модельдің негізгі идеясы – құқық қорғау қызметінің күйзелісі қылмыстың өсуімен, қызметтік міндеттерін орындау кезінде зардап шеккен полиция қызметкерлерінің санының артуымен, төтенше жағдайлар аймақтарына іссапарлардың болуымен анықталады. Ішкі істер органдары қызметкерлерінің кәсіби қызметінің экстремалдылығы әртүрлі психофизиологиялық бұзылулардың, жүйке-психикалық бұзылулардың, жағымсыз психикалық күйлердің пайда болуына әсер етеді. Алайда, психосоматикалық бұзылулардың жиілігі мен деңгейі осы қауіпті кәсіптегі адамдарда әр түрлі [4, 56 б]. Осыған байланысты полиция қызметкерлерінің эмоционалды қажуын қалыптастырудағы басқа факторлардың рөлін анықтау мәселесі практикалық маңызға ие.

Кейбір зерттеушілер қызметтің мазмұндық аспектілеріне қатысты үшінші топты да қосымша айқындады. К. Маслачтың пікірінше, қажу қызметкерлердің психологиялық ерекшеліктеріне қарағанда іс-әрекет жағдайларына байланысты. Алайда, қажуға ықпал ететін себептер бар екендігі туралы дәлелдер алынды. Кәсіби қызметтің стресс факторлары адамның әлеуметтік ортасының бүкіл жүйесіне, оның кәсіби өмірінің сапасына әсер етуі мүмкін, бірақ дара бейімделу бұзылыстарының пайда болу қаупінде маңызды рөл атқарады. Шын мәнінде, қажу себебін қызметкерлердің психологиялық сипаттамаларының, олардың тұлғааралық қарым-қатынас жүйесінің кәсіби жағдайымен күрделі өзара әрекеттесуінің нәтижесі ретінде қарастыруға болады. Бастапқыда қажуға бейім адамдарға дәрігерлер, мұғалімдер, әлеуметтік қызметкерлер мен адвокаттар кірді, бұл «көмекші мамандардың» өзіндік ерекшеліктерімен түсіндірілді. Қазіргі уақытта осы қауіпке ұшыраған мамандықтар ауқымы кеңейді. Бұл мамандардың жұмысы Р. Лазарустың «созылмалы күнделікті күйзелістер» тұжырымдамасына сәйкес ерекше патогендік болып табылатын тұлғааралық қарым-қатынастың жоғары эмоционалды байлығы мен танымдық күрделілігіне байланысты тұрақты нейропсихикалық шиеленіспен сипатталады. Қажу мәселесіне арналған зерттеулерді жалпылау негізінде В.Е. Орел екі негізгі блоктан тұратын факторлардың жұмыс схемасын ұсынды: жеке және ұйымдастырушылық факторлар. Жеке факторлар әлеуметтік-демографиялық (жас, жыныс, жұмыс өтілі және т.б.) және мамандардың жеке ерекшеліктері деп бөлінеді [8].

Негізгі ережелер

Жас ерекшеліктің қажуға әсері екі түрлі. Осы көрсеткіштер арасындағы тығыз байланысты растайтын деректер бар, басқа зерттеулерде қажудың жасқа тәуелділігі анықталған жоқ. Жасы үлкен адамдардың қажуында сезімталдық байқалды. Кейбір авторлар жас жұмысшылардың қажу тенденциясын нақты жағдайдың олардың үміттеріне сәйкес келмеуінен, көңілі қалумен түсіндіреді. Жасы үлкен және тәжірибелі жұмысшылардың қажу деңгейі төмен екендігі көрсетілген, өйткені олар нақты жағдайға сәйкес өздерінің үміттерін немесе күтімдерін өзгертеді. Тәжірибе мен қажу арасындағы байланыс туралы мәліметтер де қарама-қайшы. Кейбір жағдайларда осы айнымалылар арасында маңызды қатынастардың жоқтығы байқалады, басқа жұмыстарда олардың арасында теріс тәуелділіктің болуы туралы айтылады.

Жыныс пен қажу көрсеткіштерінің арасындағы байланыста ғалымдар екі жақты көзқараста болды. Кейбір зерттеулер қажу көрсеткіштері мен гендерлік айырмашылық арасында корреляцияның жоқтығы айқындалды. Ер адамдар қажуға бейім екендігі туралы деректер бар, ал басқа зерттеулерде қарама-қарсы нәтижелер алынды. Мұндай қарама-қайшылықты көзқарастарды жыныстың қажу компоненттеріне әсер ету ерекшеліктерін және делдалдық факторлардың болуын, атап айтқанда жыныстық-рөлдік бағдарларды ескере отырып түсіндіруге болады. Әйелдердің эмоционалды сарқылуына көбірек бейім екендігі анықталса, ал ер адамдарға кәсіби жетістікке жоғары баға беру және иесіздендіру тән. Бұл ер адамдарда аспаптық (инструменталды) құндылықтар басым, ал әйелдер эмоционалды түрде жауап береді дегенді білдіреді. Қажу қаупі жұмысшылардың атқаратын қызметтері олардың жыныстық бағдарына қаншалықты сәйкес келетініне байланысты. Отбасы жағдайы мен қажу арасындағы байланыстың болуы туралы да мәліметтер алынды. Аталып өткендей, некеде тұрмаған адам көбінесе қажуға бейім. Бұл әсіресе ер адамдар кездеседі. Бойдақтарда ажырасқан еркектерге қарағанда қажу қаупі жоғары, бұл қосымша факторлардың әсерінен болады.

Көптеген зерттеушілер қажу синдромының дамуында мамандардың жеке сипаттамаларына баса назар аударады, бұл адамның кәсіби қызметтегі стресстік жағдайларға қатынасын анықтайтын жеке фактор екенін атап өтті. Қажуға ықпал ететін жеке факторлардың арасында, ең алдымен, бақылау орны, өзін-өзі бағалау және дағдарыстық жағдайларды жеңудің таңдаулы стратегиялары, тұлғалық төзімділік сияқты көрсеткіштер ерекшеленеді.

Стресстің негізгі сипаттамаларының бірі – стресстік реакцияларды жеңуде маңызды рөл атқаратын және көбінесе жағдайды бақылау. Бақылау локусы адамның оқиғаларды өзінің (ішкі) бақылауында немесе сыртқы жағдайлардың (сыртқы) бақылауында деп қабылдауға бейімділігін көрсетеді. Б.Е. Хобб «жеке бақылауды» стресстік әсерлерге төзімділікті анықтайтын маңызды ішкі күрес ресурстарына жатқызады. Жоғары ішкі бақылау локусы бар адамдар стресске белсенді түрде қарсы тұрады, проблемаларды шешуде тиімді жолды таңдау қабілетіне ие. Сыртқы бақылау ұйымы бар адамдар, керісінше, қайғылы жағдайлармен кездеседі, үлкен алаңдаушылықты сезінеді, дәрменсіздік сезімін көрсетеді және депрессиялық жағдайларға көбірек бейім. Көптеген зерттеулердің нәтижелері бақылау локусы мен қажу арасындағы тығыз байланысты көрсетеді [9].

Бақылаудың сыртқы локусы эмоционалды сарқылумен және иесізденумен (деперсонализация) оң байланысты. Ал кәсіби тиімділік бақылаудың ішкі локусымен оң өзара байланысты, алайда бұл үрдіс тек ерлердің үлгісіне ғана тән. Дәрігерлердің үлгісінде жүргізілген зерттеу барысында жұмыс стресстерінің олардың өміріне әсер ету дәрежесін жоғары бағалайтын дәрігерлердің тұлғааралық саладағы сыртқы бағыты және өндіріс саласындағы сыртқы тенденциясы анықталды. Бұл осы салалардағы стресстік әсерлерге осалдықтың жоғарылауын, сондай-ақ олардың субъективті басымдылығының төмендеуін көрсетеді, бұл қажудың дамуына ықпал етуі мүмкін. Жеке тұлғаның тағы бір маңызды психологиялық сипаты – бұл өзін-өзі бағалау, өзіне немесе оның жеке қасиеттеріне деген көзқарасын көрсетеді. Өзін-өзі бағалау адамның маңызды әлеуметтік байланыстар жүйесіндегі орнын түсіну нәтижесінде қалыптасады және қиын өмірлік жағдайларда өзін-өзі реттеу функциясын орындайды. Б.Д. Карвасарскийдің пікірінше, өзін қарым-қатынасқа қатысушы ретінде бағалау тұлғааралық байланыстағы мінез-құлықтың маңызды реттеушісі болып табылады [10]. В.А. Бодров өзін-өзі бағалаудың стрессті жеңілдетудің тиімділігімен тығыз байланысын көрсетеді. Қиындықтардан

аулақ болатын өзін-өзі бағалауы төмен адамдар стресске көбірек ұшырайды [11]. В.А. Винокур және О.В. Рыбина 2002 жылдан 2005 жылға дейін жүргізген кәсіби стресс деңгейімен әр түрлі әлеуметтік қатынастарда көрінетін жеке қасиеттерді өзін-өзі бағалаудың өзара байланысын зерттеуге сәйкес, кәсіби стрессті бастан кешіретін дәрігерлер өздерін әлеуметтік байланыстарда тартымсыз деп санайды, олардың өзін-өзі бағалауы айтарлықтай төмендейді. Өзін-өзі бағалауды арттыру және олардың сенімділігінің орнын толтыру үшін бұл мамандар өздеріне және әріптестеріне жоғары талап қояды [12]. Ал бірқатар зерттеулерде өзін-өзі бағалау мен қажу компоненттері арасындағы теріс байланыс анықталды. Зерттеу нәтижелері Н.А. Сирота ішкі бақылау локусы мен жоғары өзін-өзі бағалау психоәлеуметтік бейімделуде маңызды рөл атқаратынын көрсетті. Позитивті өзін-өзі бағалаудың ішкі бақылау локусымен байланысы анықталды. Д.Дж. Терри мәліметтері бойынша жоғары өзін-өзі бағалау және ішкі бақылау локусы мінез-құлықты жеңудің конструктивті стильдерімен байланысты. Стресс қазіргі заманғы адамның кәсіби қызметінің ажырамас бөлігі болғандықтан, зерттеушілер стресске төзімділік пен стресс синдромдарын, соның ішінде кәсіби қажу синдромын жеңу мәселесіне көбірек көңіл бөле бастады. Стресстік жағдайларға жауап берудің маңызды нысандарының бірі стрессті басқару тетіктері болып саналады. Р. Лазарустың пікірінше, күйзелісті жеңу – психикалық денсаулық пен кәсіби бейімделудің басты мәселесі [13]. Стресстік жағдайдағы күрес мінез-құлқының моделі («күресу мінез-құлқы») психосоматикалық аурулардың даму ықтималдығын анықтайтын маңызды факторлардың бірі болып табылады. Ол танымдық, эмоционалды және мінез-құлық салаларында көрінеді және белсенді (конструктивті) және пассивті (конструктивті емес) болуы мүмкін.

Көптеген зерттеулердің нәтижелері қажудың жоғары деңгейі стресске қарсы тұрудың пассивті тактикаларымен керісінше байланысты екенін көрсетеді. Әсіресе пассивті болдырмау стратегиялары мен эмоционалды сарқылу мен жеке жетістіктердің төмендеуі арасында тығыз байланыс бар. Е.С. Старченкова қажу қаупі конструктивті емес стратегияларды болдырмау, қоғамға қарсы, агрессивті және манипуляциялық мінез-құлықты қолданумен байланысты екендігі туралы мәліметтер алды. В.А. Винокур мен О.В. Рыбинаның мәліметтері бойынша дәрігерлер кәсіби күйзеліс жағдайында конструктивті қолданудың төмендегенін және эмоционалды салада конструктивті емес копингтердің артқанын көрсетеді. Теріс эмоцияларды бақылауды және оқшаулауды қамтитын «басу» конструктивті емес стратегиясын кәсіби қатынастар саласындағы сыртқы бақылау локусы бар дәрігерлер өздерінің әлеуметтік қасиеттерін төмен бағалайды. Күрес тәсілдеріндегі гендерлік айырмашылықтар анықталды – әйелдер ерлерге қарағанда қиын жағдайларды болдырмау стратегиясын жиі қолданады [7]. Басқа жеке факторлардың қажумен байланысы негізінен жеке тұлғаның белгілі бір тұжырымдамасы аясында қарастырылды. Осы бағыт шеңберінде П. Коста және Р. Макрейдің тұлғаның бес факторлы моделі кеңінен таралды, оң бес жеке қасиеті бар: нейротизм, экстраверсия, тәжірибеге ашықтық, ынтымақтастық, адалдық. Бірқатар зерттеулер бес факторлы модельдің барлық компоненттерінің қажумен тығыз байланысын көрсетеді. Қажу мен мазасыздық арасында оң байланыс, агрессивтілік пен топтық үйлесімділік теріс байланыс табылды. Қажудың психологиялық ерекшеліктерін зерттеудегі перспективалы бағыт жеке тұлғалық сипаттамалардың өзара байланысын анықтау және жеке құрылым мен қажу синдромы арасындағы байланысты талдау болып табылады. Қажудың ұйымдастырушылық факторларына келетін болсақ, бұл мәселе ең кеңінен дамыған. Ұйымдастырушылық стресстің жалпы себебі ретінде ұйымның талаптары мен қызметкердің күтулері және нақты мүмкіндіктері арасындағы ішкі қақтығыстың болуын қарастыруға болады. Ұзақ стресстің салдары жұмысқа байланысты қажу жағымсыз тәжірибелердің жиынтығы ретінде көрініс табуы мүмкін. Ұйымдастырушылық факторлар тобы құрамы жағынан әр түрлі және көптеген параметрлерді қамтиды: жұмыс жағдайлары, жұмыс мазмұны және қызметтің әлеуметтік-психологиялық жағдайлары. Жұмыс жағдайларын зерттеу кезінде қызметтің уақытша параметрлеріне және жұмыс көлеміне баса назар аударылды. Осы бағытта жүргізілген барлық зерттеулердің нәтижелері жоғары жүктеме мен артық жұмыс қажудың дамуына ықпал ететіндігін көрсетеді. Кәсіби қажу – бұл проблемалардың ауырлығы, байланыстардың ұзақтығы мен қарқындылығы сияқты факторлардың әсерінен адамдармен эмоционалды өзара әрекеттесу аясында пайда болатын белгілі бір синдром. Ұйымдастырушылық стресстің ерекше санаты жоғары жеке жауапкершілік факторы болып табылады. Жоғары жауапкершілікті адамдар кәсіби

қажуға көбірек бейім екендігі көрсетілген [14]. Белгісіздік немесе жауапкершіліктің болмауы оның дамуына да әсер етеді. Қажу жағдайындағы маңызды фактор – бұл өз бетінше шешім қабылдау мүмкіндігі.

Нәтижелер мен талқылау

Қажу мәселесін жеңуде әлеуметтік-психологиялық ресурстар үлкен маңызға ие және ең алдымен әлеуметтік қолдау бұл практикалық көмекке, қорғауға және т.б. қажеттілік сияқты әлеуметтік қажеттіліктерді қанағаттандыру дегенді білдіреді. Бұл адамның мәселені шешуге деген сенімін нығайтады және стресстің алдын алуға көмектеседі. Қиын жағдайда басқалардан қолдау таба білу – бұл адамның стресстік жағдайының маңызды сипаттамасы. Р. С. Лазарус және С. Фолкман әлеуметтік қолдаудың болуы стресстік оқиғаларды аса қиын жағдай емес деп бағалауға мүмкіндік береді деп санайды. Қажуды дамытудағы әлеуметтік қолдаудың рөлі туралы барлық зерттеулерде мәліметтер арасындағы теріс байланыс анықталды. М.П. Ляйтер мәліметтері бойынша, жеке қолдау жеке жетістіктердің төмендеуіне жол бермейді, ал кәсіби қолдау қосарланған рөлді атқарады: бір жағынан, бұл кәсіби жетістіктің күшті сезімімен, екінші жағынан, эмоционалды сарқылумен байланысты. Жеке қолдау неғұрлым көп болса, эмоционалды шаршау мен иесіздену қаупі соғұрлым аз болады. Әдебиеттерде әлеуметтік қолдау мен қажу арасындағы кері байланыс туралы деректер де бар. Бірқатар авторлар әлеуметтік қолдаудың жоғары деңгейі күшті эмоционалды сарқылумен байланысты екенін айтады. Олар мұны кәсіби стресстің қажуды жеңу үшін әлеуметтік қолдау ресурстарын жұмылдыруға әкелетіндігімен түсіндіреді. Кәсіби қажудың дамуына ықпал ететін негізгі факторларды анықтаумен қатар, зерттеушілердің ерекше назары осы синдромның салдарын зерттеуге бағытталған. Дәстүрлі түрде оларға қызметтің тиімділігі, жұмысқа қанағаттану, жұмысқа деген көзқарас, өзін ұйыммен сәйкестендіру, жұмыстан босату, денсаулық жағдайы кіреді [15].

Қажу мен жұмысқа қанағаттану арасында тығыз байланыс анықталды. Бұл параметр қажудың барлық компоненттерімен оң байланысқа ие. Қажу мен қызмет тиімділігі арасында маңызды байланыстар анықталған жоқ. Бұл әлеуметтік кәсіптердегі тиімділіктің объективті сандық өлшемдерін табу өте қиын, ал сараптамалық бағалауды қолдану әлсіз корреляцияны береді. Рас, кейбір авторлар эмоционалды сарқылу мен жұмыс тиімділігі арасында оң байланыс бар екенін көрсетеді. Қарама-қайшы көрініс қажу мен кадрлардың ауысуы арасындағы байланысты бағалау кезінде байқалады: кейбір зерттеулер осы параметрлер арасында оң байланыстың болуын растайды, ал басқаларында кері әсер байқалады. Мұның себебі жұмысты өзгерту ниеті мен оны жүзеге асыру арасындағы қайшылық. Мансаптың басында «қажыған» мамандар жұмысты өзгертуге аз қызығушылық танытқан және қажу белгілері жоқ қызметкерлермен салыстырғанда оған икемді болған. Сондай-ақ қажудың қызметкерлердің денсаулық жағдайымен байланысына қатысты деректер алынды. Жиі қажудың салдары шекаралық нейропсихиатриялық бұзылулар, жүрек-тамыр жүйесі аурулары, иммунитеттің әлсіреуі болып табылады. Жұмыс стрессімен және қажумен байланысты аффективті бұзылулардың көріністерінің бірі – олардың соматизациясы. Зерттеу бойынша В.А. Винокур және О.В. Рыбина «шамадан тыс эмоционалды шиеленіспен дәрігерлер әл-ауқатқа көбірек көңіл бөледі және дененің жеке жүйелерінің функцияларына шамадан тыс назар аударады. Сонымен қатар, кәсіби стресс жағдайын бастан кешіретін дәрігерлер аффективті бұзылулардың «соматизациясы» соматоформалық шағымдар санының көбеюі түрінде көрінді» деген.

Адамдар арасында жалпы мазасыздықтың, стресстің және денсаулыққа қатысты алаңдаушылықтың өсуі ғана емес, сонымен қатар зерттеушілер де әртүрлі және маңызды проблемаларға тап болады. Оқшаулау отбасылық динамиканы нашарлатты, бұл отбасылық жанжалдар мен әйелдердің отбасылық зорлық-зомбылық туралы хабарламаларының айтарлықтай өсуіне әкелді.

Жоғарыда айтылып кеткендей қажуға әсер ететін факторлар бойынша, біріншісі «зорығу» фазасы эмоционалды қажудың бастапқы элементі төрт түрлі белгіде көрініс береді: психожарақаттық жағдайды бастан өткергенде, өз-өзіне көңілі толмаушылық, мазасыздық және депрессия. Корреляциялық талдаудың көмегімен тұлғаның психофизиологиялық көрсеткіштері мен эмоционалды қажу белгілерінің арасында оң байланыс бар екендігі анықталды.

Сонымен қатар, корреляциялық байланыс бойынша еңбек өтілі аз қызметкер қажуға бейім екендігін көрсетеді. Әрине мұның салдары оның кәсіби қызметтік іс-әрекетті орындау сапасы мен нәтижесіне кері әсерін тигізеді. Осыған байланысты бөлімшелерде кәсіби қалыптасудың бастапқы сатысында-ақ қызметкердің эмоционалды қажуын диагностикалау және алдын алуға бағытталған іс-шараларды ұйымдастырғанды ескерген жөн.

Ғалымдар созылмалы психоэмоционалды стресстің ұйқының бұзылуына, иммунитет тапшылығын, невроздарды, эндокриндік бұзылуларды, жүректің ишемиялық ауруы, гипертония инфаркт, инсульт, асқазан-ішек жолдарының ойық жарасы, ісік ауруларына алып келетінін дәлелдеді. Эмоционалды қажуды тудыруы мүмкін маңызды әлеуметтік-психологиялық факторлардың қатарына адам жұмыс істейтін ұйымдағы қарым-қатынастар, әріптестерінен әлеуметтік қолдау (бөлектету), тұлғаның жұмыс ортасында өзіне деген көңілі толұшылық. Осылайша, қызметкерлердің эмоционалды қажуы олардың еңбек ортасындағы әлеуметтік-психологиялық климаты ұйымның жалпы тіршілігін және қызметін анықтайды.

Эмоционалды қажуға әсер ететін әлеуметтік факторларды зерттеу нәтижелері көрсеткендей, құқық қорғау органдары қызметкерлерінің кәсіби қызметіндегі жетекші стресс факторлары объективті факторлар (еңбекті материалдық ынталандырудың төмендігі, нашар ұйымдастыру және еңбек жағдайларының ерекшеліктері) және субъективті факторлар (қызметкерлердің қажеттіліктеріне тиісті көңіл бөлінбеуі; еңбек ынтасының төмендігі; жұмыстың түпкілікті нәтижесіне қызығушылықтың болмауы) олардың кәсіби күйзелісінің интенсивтілігін анықтайтын тәртіп болып табылады.

Тұлғалық факторды анықтауға қатысты зерттеулердің көрсетуінше қызметкерге қатысты сыртқы болып табылады. Бұл зерттелушінің кәсіби қызметке реакциясы, онымен күресу қабілеті мен дайындығының көрсеткіші. Ал мазасыздық пен невротизация ішкі психологиялық қасиеттер. Қажу сыртқы фактор болғанымен, тұлғаның ішкі қасиеттерінің өзгеруі кәсіби қызметтегі қиындықтардан туындайды. Осыған байланысты зерттеу нәтижелері полиция қызметкерінің сыртқы әсерлерге деген жағымсыз реакциясы, эмоционалды қажуда көрінеді және невротизация мен мазасыздық деңгейінің жоғарылауында көрінетін ішкі жеке өзгерістерге әкеледі. Көбінесе мамандықтың жеке тұлғаға әсерін зерттеуде эмоционалды қажу соңғы нүкте ретінде қарастырылады. Яғни, бұл бізде нәтижеде пайда болатын негатив. Бірақ зерттеу деректерінің көрсетуінше, қажу қалу – кәсіби саладағы қолайсыздықтан туындайтын күрделі психологиялық мәселелердің бастамасы ғана.

Қорытынды

Зерттеу нәтижелеріне сүйінер болсақ жоғарыда айтылып кеткендей қажуға әсер ететін факторлардың арасында эмоционалды қажумен оң байланыстар бар екендігін растайды.

Эмоционалды қажу және онымен күресу полиция қызметкерлерінің тиімділігіне, олардың физикалық және психикалық денсаулығына әсер ететін маңызды психологиялық құрылымдар болып табылады. Осылайша, зерттеушілер бұл конструкцияларды және олардың өзара байланысын полиция қызметінің ерекшеліктеріне бейімделген құралдарды пайдалана отырып зерттеуі керек.

Полиция қызметкерлерінің күйіну сипатына қатысты бірқатар тұжырымдарды атап өтуге болады. Зерттеу нәтижелеріне сүйене отырып, бұл қажу эмоционалды күйді немесе эмоционалды реакцияны көрсету мүмкін емес болған кездегі эмоционалды өзара әрекеттесудің болмауының салдары болып табылады. Мәселе мынада, полиция қызметкерлері эмоцияларға тосқауыл қояды және олармен өмір сүрудің жолын таппайды. Бұл, бір жағынан, кәсіби дайындық кезінде тиісті қабілеттерін дамыту қажеттілігін көрсетеді, яғни қажетті арнайы дағдыларды дамыту және жаттықтыру. Екінші жағынан, құқық қорғау жүйесінде күйіп қалудың алдын алу үшін психологтың ресми түрде, мысалы, диагностикалық жұмысын ғана емес, сонымен қатар эмоционалды күйінуін түзетуге және алдын алуға ықпал ететін эмоционалды реакцияны дамытуға бағытталған жұмысты қамтамасыз етуі маңызды. Полиция қызметкерлерінің қажуының алдын алу жұмыстары психологиялық және психологиялық емес (ұйымдастырушылық-басқарушылық) сипаттағы шараларды қамтиды.

Қажу мәселесін талдау оның қалыптасу тетіктері, кәсіптің ерекшеліктерін де, қызметкерлердің жеке сипаттамаларын да қамтитын факторлардың тұтас кешенімен байланысты екенін көрсетті. Оның дамуындағы стресске төзімділік дәрежесін анықтайтын жеке фактор ерекше рөлге жатады. Қажу синдромының дамуы кәсіби мамандардың денсаулық жағдайына теріс әсер етеді, бұл қызметкерлердің жеке ерекшеліктері мен бейімделу ресурстарын ескере отырып, осы синдромды уақытылы диагностикалауға, алдын алуға және түзетуге бағытталған кешенді шараларды жүргізу қажеттілігін көрсетеді.

Құқық қорғау органдары қызметкерлерінің эмоционалды қажу мәселесіне қатысты Қазақстандық еңбектер аз деп айтуға болады. Сондықтан да осы сұрақ төңірегіндегі қызығушылық біздің ізденісімізді арттыруда.

ӘДЕБИЕТТЕР

- 1 Пряхина М.В. Эмоциональное выгорание сотрудников полиции: феноменология и профилактика // Прикладная психология и педагогика. 2021. – Том 6. – № 4.
- 2 Freudenberger H.J. Staff burn out // Journal of social sciences. 1974. No. 30. P. 159–166.
- 3 Maslach C. Burnout: The Cost of Caring // Engelwood Cliffs. NJ: Prentice Hall, 1982. P. 276.
- 4 Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – СПб.: Питер, 2008. – 336 с.
- 5 Кобозев И.Ю. Психопрофилактика и коррекция профессионального стресса сотрудников ОВД // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. – 2016. – № 1(69). – С. 205–209.
- 6 Нагоски Ж., Нагоски Э. Выгорание: новый подход к избавлению от стресса. – Москва, 2020. – 24 с.
- 7 Психология здоровья. Учебник для вузов / Под ред. Никифорова Г.С. – СПб., 2006. – 607 с.
- 8 Агапова Е.В. Психологические особенности синдрома профессионального выгорания у государственных служащих / Диссертация на соискание ученой степени кандидата психологических наук. – Санкт-Петербург, 2016. – 28 с.
- 9 Асеева И.Н. Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и стратегий преодоления стресса у работников социальных служб // Работник социальной службы. – 2008. – № 1. – С. 75–103.
- 10 Карвасарский Б.Д. Психотерапия. Учебник для вузов / Изд. 2-е, перераб. – СПб.: Питер, 2002. – 672 с.
- 11 Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление / В.А. Бодров. – М.: ПЕР СЭ, 2006. – 528 с.
- 12 Винокур В.А., Рыбина О.В. Интегративные механизмы формирования профессионального стресса у врачей // Интегративная медицина. Материалы II национального конгресса. – СПб., 2005. – С. 36–39.
- 13 Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования // Труды международного симпозиума. Под ред. Л. Леви. – Л., 1970. – С. 178–209.
- 14 Старченкова Е.С. Психологические факторы профессионального «выгорания» (на примере деятельности торгового агента) / Автореф. дис. канд. психол. наук. – СПб.: СПбГУ, 2002. – 22 с.
- 15 Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал. – 2001. – Т. 22. – № 1. – С. 90–101.

REFERENCES

- 1 Prjahina M.V. (2021) Jemocional'noe vygoranie sotrudnikov policii: fenomenologija i profilaktika // Prikladnaja psihologija i pedagogika. V. 6. No. 4. (In Russian).
- 2 Freudenberger H.J. (1974) Staff burn out // Journal of social sciences. No. 30. P. 159–166. (In English).
- 3 Maslach C. (1982) Burnout: The Cost of Caring // Engelwood Cliffs. NJ: Prentice Hall. P. 276. (In English).
- 4 Vodop'janova N.E., Starchenkova E.S. (2008) Sindrom vygoranija: diagnostika i profilaktika. SPb.: Piter, 336 p. (In Russian).
- 5 Kobozev I.Ju. (2016) Psihoprofilaktika i korrekciya professional'nogo stressa sotrudnikov OVD // Vestnik Sankt-Peterburgskogo universiteta MVD Rossii. No. 1(69). P. 205–209. (In Russian).

- 6 Nagoski Zh., Nagoski Je. (2020) Vygoranie: novyj podhod k izbavleniju ot stressa. Moskva, 24 (In Russian).
- 7 Psihologija zdorov'ja. Uchebnik dlja vuzov / Pod red. Nikiforova G.S. SPb., 2006, 607 p. (In Russian).
- 8 Agapova E.V. (2016) Psihologicheskie osobennosti sindroma professional'nogo vygoranija u gosudarstvennyh sluzhashhih / Dissertacija na soiskanie uchenoj stepeni kandidata psihologicheskikh nauk. Sankt-Peterburg, 28 p. (In Russian).
- 9 Aseeva I.N. (2008) Vzaimosvjaz' sindroma jemocional'nogo vygoranija i strategij preodolenija stressa u rabotnikov social'nyh sluzhb // Rabotnik social'noj sluzhby. No. 1. P. 75–103. (In Russian).
- 10 Karvasarskij B.D. (2002) Psihoterapija. Uchebnik dlja vuzov / Izd. 2-e, pererab. SPb.: Piter, 672 p. (In Russian).
- 11 Bodrov V.A. (2006) Psihologicheskij stress: razvitie i preodolenie / V.A. Bodrov. M.: PER SJe, 528 p. (In Russian).
- 12 Vinokur V.A., Rybina O.V. (2005) Integrativnye mehanizmy formirovanija professional'nogo stressa u vrachej // Integrativnaja medicina. Materialy II nacional'nogo kongressa. SPb. P. 36–39. (In Russian).
- 13 Lazarus R. (1970) Teorija stressa i psihofiziologicheskie issledovanija // Trudy mezhdunarodnogo simpoziuma. Pod red. L. Levi. L. P. 178–209. (In Russian).
- 14 Starchenkova E.S. (2002) Psihologicheskie faktory professional'nogo «vygoranija» (na primere dejatel'nosti torgovogo agenta) / Avtoref. dis. kand. psihol. nauk. SPb.: SPbGU, 22 p. (In Russian).
- 15 Orel V.E. (2001) Fenomen «vygoranija» v zarubezhnoj psihologii: jempiricheskie issledovanija i perspektivy // Psihologicheskij zhurnal. V. 22. No. 1. P. 90–101. (In Russian).

Г.Т. ЫСКАК,*¹

докторант.

*e-mail: marchin.2@mail.ru

ORCID ID: 0000-0002-5623-7598

О.С. САНГИЛБАЕВ,¹

д.психол.н., профессор.

e-mail: ospan_seidulla@mail.ru

ORCID ID: 0000-0003-2067-3010

М.Б. АХМЕТЖАНОВА,¹

магистр социальных наук, сениор-лектор.

e-mail: m.akhmetzhanova@turan-edu.kz

ORCID ID: 0000-0002-4618-7355

¹Университет «Туран»,

г. Алматы, Казахстан

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ

Аннотация

Целью данной статьи является обзор современных зарубежных исследований по проблеме профессионального выгорания сотрудников правоохранительных органов. Эмоциональное выгорание рассматривается как состояние, которое приводит к изменению индивидуальных психологических особенностей полицейских, таких как невротизация и тревога. В этом случае эмоциональное выгорание определяется как реакция на внешние обстоятельства, отражающие специфику профессиональной деятельности. Результаты исследования показали, что при определении уровней эмоционального выгорания зарубежные исследователи в основном применяют метод В.В. Бойко (напряжение, сопротивление, истощение). Выводы исследования выявили существенную связь между психофизиологическими показателями, индивидуальными характеристиками испытуемых и их выгоранием. Таким образом, это исследование в изучении выгорания подчеркивает важность учета индивидуальных различий также возрастных особенностей. Результаты исследования послужат Казахстанским ученым расширению теоретических представлений и аналитических возможностей будущих исследований в области профессионального выгорания не только у представителей педагогической и медицинской сферы, но и у сотрудников правоохранительных органов.

Ключевые слова: эмоция, психические состояния, эмоциональное выгорание, невротизация, тревожность, личность, индивидуально-психологические особенности, профессиональная деятельность.

G.T. ISKAK,*¹

PhD student.

*e-mail: marchin.2@mail.ru

ORCID ID: 0000-0002-5623-7598

O.S. SANGILBAYEV,¹

d.ps.s., professor.

e-mail: ospan_seidulla@mail.ru

ORCID ID: 0000-0003-2067-3010

M.B. AHMETZHANOVA,¹

master of social sciences, senior lecturer.

e-mail: m.akhmetzhanova@turan-edu.kz

ORCID ID: 0000-0002-4618-7355

Turan University,

Almaty, Kazakhstan

STUDY OF PROFESSIONAL BURNOUT OF LAW ENFORCEMENT OFFICERS: THEORETICAL ANALYSIS

Abstract

The purpose of this article is to review modern foreign studies on the problem of professional burnout of law enforcement officers. Emotional burnout is considered as a condition that leads to a change in the individual psychological characteristics of police officers, such as: neuroticism and anxiety. In this case, emotional burnout is defined as a reaction to external circumstances reflecting the specifics of professional activity. The results of the study showed that when determining the levels of emotional burnout, foreign researchers mainly use the V.V. Boyko method (tension, resistance, exhaustion). The findings of the study revealed a significant relationship between psychophysiological indicators, individual characteristics of the subjects and their fatigue. Thus, this study in the study of burnout emphasizes the importance of taking into account individual differences and age characteristics. The results of the study will serve Kazakhstani scientists to expand the theoretical concepts and analytical capabilities of future research in the field of professional burnout not only among representatives of the pedagogical and medical spheres, but also among law enforcement officers.

Key words: emotion, mental states, emotional burnout, neuroticism, anxiety, personality, individual psychological characteristics, professional activity.