

Г.Т. Ысқақ¹, О.С. Сангилбаев¹

¹Тұран университеті, (Қазақстан, Алматы)

ПОЛИЦИЯ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ ЭМОЦИОНАЛДЫ «ҚАЖУ» МӘСЕЛЕСІНІҢ ЗЕРТТЕЛУІ

Аңдатпа

Мақалада полиция қызметкерлерінің эмоционалды қажу мәселесі қарастырылады. Ұзақ уақыт бойы жалпы денсаулық пен психикалық денсаулық жайында келесідей жәйт анықталды-егер дененің жұмысында объективті бұзылулар болмаса, шағымдар мен ауырсынулар, оғаш мінез-құлық болмаса, ауру тіркелмесе, онда дене мен жанның денсаулығы туралы айтуға болады. Сонымен қатар, медицина өкілдерінің назары денсаулық көріністерінен гөрі әртүрлі ауыр көріністерге көбірек аударылды. Психикалық денсаулық мәселесі ғылымның әртүрлі салаларындағы көптеген зерттеушілерді қызықтырды: дәрігерлер, психологтар, педагогтар, философтар, әлеуметтанушылар және т.б. бұл мәселені шешу үшін көптеген тәсілдер бар. Психикалық денсаулық-бұл адамның көңіл-күйінде, әл-ауқатында, белсенділігінде көрінетін адамның психикалық әл-ауқатының, толыққанды психологиялық қызметінің жағдайы. Эмоционалды қажу-психотравмалық әсерге жауап ретіндегі эмоцияны жою формасындағы тұлғаның психологиялық қорғаныс механизмі. Ол эмоционалды стресстен туындаған физикалық және психикалық сарқылу күйі ретінде көрінеді. Көбінесе эмоционалды қажу адам-адам кәсіптері саласындағы кәсіби деформация құбылысының салдары ретінде қарастырылады.

Түйін сөздер: эмоционалды қажу, психикалық денсаулық, физикалық денсаулық, стресс, қажу фазалары.

Ысқақ Г.Т.¹, Сангилбаев О.С.¹

¹Университет Тұран, (Алматы, Казахстан)

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО «ВЫГОРАНИЕ» СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ

Аннотация

В статье рассматривается проблема эмоционального выгорания сотрудников полиции. Долгое время здоровье в целом и психическое здоровье, в частности, определялось от противного - если нет объективных нарушений в функционировании организма, нет жалоб и болей, странного поведения, не зафиксирована болезнь, значит, можно говорить о здоровье тела и души. Кроме того, внимание медицинских практиков и исследователей было больше сосредоточено на разнообразии болезненных проявлений, чем на проявлениях здоровья. Проблема психического здоровья привлекала и привлекает внимание многих исследователей из самых разных областей науки и практики: медиков, психологов, педагогов, философов, социологов и др. Существует много подходов к пониманию и решению этой проблемы. Психическое здоровье-состояние душевного благополучия, полноценной психологической деятельности человека, выражающееся в бодром настроении, хорошем самочувствии, его активности. Эмоциональное выгорание-выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующее воздействие. Он проявляется как состояние физического и психического истощения, вызванного эмоциональным перенапряжением, которое снижается за счет формирования личностью стереотипа эмоционального поведения. Нередко эмоциональное сгорание рассматривается как следствие феномена профессиональной деформации в сфере профессий человек-человек.

Ключевые слова: фазы эмоционального выгорания, психическое здоровье, физическое здоровье, стресс.

G.T. Yskak¹, O.S. Sangilbaev¹

¹Turan University, (Almaty, Kazakhstan)

INVESTIGATION OF THE PROBLEM OF EMOTIONAL "BURNOUT" OF POLICE OFFICERS

Abstract

The article deals with the problem of emotional burnout of police officers. For a long time, health in general and mental health, in particular, was determined from the opposite - if there are no objective violations in the functioning of the body, there are no complaints and pains, strange behavior, the disease is not fixed, then we can talk about the health of the body and soul. In addition, the attention of medical practitioners and researchers was more focused on the variety of painful manifestations than on the manifestations of health. The problem of mental health has attracted and is attracting the attention of many researchers from various fields of science and practice: physicians, psychologists, educators, philosophers, sociologists, etc. There are many approaches to understanding and solving this problem. Mental health is a state of mental well-being, full-fledged psychological activity of a person, expressed in a cheerful mood, well-being, and his activity. Emotional burnout is a psychological defense mechanism developed by a person in the form of complete or partial exclusion of emotions in response to a traumatic effect. It manifests itself as a state of physical and mental exhaustion caused by emotional overstrain, which is reduced due to the formation of a personality stereotype of emotional behavior. Emotional burnout is often considered as a consequence of the phenomenon of professional deformation in the field of human-human professions.

Keywords: *phases of emotional burnout, mental health, physical health, stress.*

КІРІСПЕ

Кәсіби қызметтің әртүрлі салаларындағы қызметкерлердің психологиялық «қажу» мәселесі біздің өміріміздің әлеуметтік, экономикалық, экологиялық, экономикалық, техногендік, жеке экстремалдылығының өсуіне және көптеген кәсіптер өкілдерінің мазмұны мен еңбек жағдайларының айтарлықтай өзгеруіне байланысты өсіп келе жатқан ғылыми және практикалық өзектілікке ие проблема. Мақалада эмоционалды қажуды қарастырудағы негізгі мақсатымыз - полиция қызметкерлерінде қызмет барысында туындайтын жалпы және психикалық денсаулықтың сарқылуынан басталатын эмоционалды қажу мәселесі. Осы мақсатты жүзеге асыру үшін шешілетін міндеттер: полиция қызметкерлерінің эмоционалды қажу деңгейін анықтау және эмоционалды қажудың алдын алу жолдарын ұсыну.

XX ғасырдың 60-жылдарының ортасынан бастап «қажу» белгілерінің кешенін көрсететін эмпирикалық фактілерге ие ғылыми зерттеулерде болды. Зерттеу жұмыстарында бұл құбылыстың белгілері ұқсас болды, атап айтқанда: «кәсіби қажу», «тұлғаның экологиялық қажуы», «тұлғаның қажуы», «психикалық қажу» (Н.Фреденбергер, П.Брилл, Д.Грин, Тадеушек. В.Е. Орел және т.б.) ұғымдарға сәйкес келді [1,5 б.]. Терминологияның көптігі біртұтас психологиялық шындықтың әртүрлі аспектілерін көрсетеді деп болжауға болады. Зерттеудің бастапқы кезеңдерінде, ғылыми мектептер әлі толық қалыптаспаған кезде, қолда бар материалдар тек сыртқы бақыланатын фактілерді жинақтады. Қазіргі таңда қажу синдромы туралы ақпарат ғылыми деңгейде қарастырылып жатыр.

Бұл синдром әрбір адамға азды-көпті таныс: субъективті ыңғайсыздық өмірдің мағынасын жоғалту, тез шаршау, өнімділіктің төмендеуі, депрессия, тынығудан кейін қалпына келтіру қиындықтары, психикалық және соматикалық денсаулық пен әл-ауқаттың нашарлауы, эмоционалдық сарқылу, жанжал, цинизм және кәсіби жетістіктердің төмендеуі және т.б. Қызметкерлер қажуға бейім болған бірқатар кәсіби орталарда бұл құбылыстың бірнеше ұқсас көріністері табылды. Бұл кәсіби қызметтердің барлығы мыналармен сипатталды:

- Бөлім қызметкерлердің жұмысына шамадан тыс талаптар қояды.
- Жұмысына деген көңіл толмаушылық.
- Еңбек ақысы және оның уақытылы төленуі.
- Жас ерекшелігінің, жұмыс өтілінің, мансапқа қанағаттанушылықтың қажуға әсері.
- Жалпы жұмысқа қанағаттануға қарағанда жұмыстың жекелеген аспектілерінен қанағаттану жоғары [2].

Кез келген ортада бұл құбылыстың әртүрлі белгілері пайда болады, олар келесідей:

- Құрамның ауысып тұруы (қызметкерлердің жиі ауысуы).
- Қызметкерлердің жұмысқа тартылуының азаюы.
- «Күнәкарды» іздеу.
- Тәуелділік режимі; басшылыққа ашулану және дәрменсіздік пен үмітсіздіктің көрінісі ретінде көрінеді.

- Қызметкерлерге сыни көзқарастың дамуы.
- Қызметкерлер арасындағы ынтымақтастықтың болмауы.
- Бастаманың үдемелі құлдырауы.
- Жұмыстан қанағаттанбау сезімінің өсуі.
- Бөлімшенің қызметіне қатысты негативизмнің көріністері.

Кімдер қажу қаупіне ұшырайды деген сұрақ туындайды? Шет елдік мақаларды оқып, талдай отырып бар деректер бұл сұраққа нақты жауап береді-өз жұмысында көптеген адамдармен қарым-қатынасқа түсетін мамандарға тән деп айтсақ қателесейміз. Сонымен, мысалы, медицина саласының мамандары кәсіби қажу қаупіне ұшырайтынын көптеген зерттеу жұмыстарында көрсетілген, себебі жұмыс барысында олар басқалармен жақын болуға, көмек көрсетуге мәжбүр етеді. Алайда, барлық медицина саласының мамандарына бірдей қауіп төнбейді. Бұл жерде тұлғалық ерекшеліктерді де ескерген жөн. Кейбір мамандарға шамадан тыс жакапкершілік артқан жағдайда немесе атқарылатын қызметтің жалақысы еңбек ақысын ақтамайтындай жағдайда кәсіби қажу күйіне алып келуі мүмкін.

Жалпы қажуды болдырмау мүмкін бе? деген сұрақ туындайды. Қажуға бейім адам көбінесе оның белгілері туралы сезіне бермейді; өзіне қарағанда оның әріптестері не болып жатқанын түсінеді. Егер қызметкер өз ісін атқаруда ригидтілік байқалса немесе тұйық бола бастаса онда оны жақын тартып қамқорлық жасау керек. Кейде тіпті ұжымның құрметті қызметкерімен әңгімелесудің өзі де соңғы уақытта онымен не болып жатқандығын көруге, түсінуге көмегі тиеді. Бірақ қажыған адам өзіне басқа қырынан қарауға қабілетті емес. Мұндай жағдайда тұлға қолдауға басқалардың оны түсінуге мұқтаж. Ең маңыздысы және пайдалысы ол демалыс. Қажудан қашу мүмкін бе деген сұрақ күмән тудырады? Бірнеше авторлардың айтуынша бұл сұрақ уақыттың еншісінде. Бірақ Маслачтың айтуынша қажу сөзсіз емес, керісінше болуы керек деп сенуді жөн көреді, оны болдырмауды, әлсірететін алдын алу шараларын қолданған жөн.

Әдебиеттер мен шетелдік мақалаларды талдауда ғалымдардың психикалық қажуға назар аударуы бастапқыда әлеуметтік сипатта болғанын, содан кейін-құбылыстың дәстүрлі тестілік тәсілдермен зерттеуге ие болды. Ғылымның қызығушылығы қажудың кәсіби қызмет пен мінез-құлыққа тигізген жағымсыз әсерін зерттеуде болды. Оның салдары қарым-қатынас кәсіптеріндегі-субъектілік типтегі міндеттері адамдарға көмек көрсететін маман иелерінде екені (мұғалім, медициналық персонал, әлеуметтік қызметкерлер, құқық қорғау органдарының қызметкерлері, психологтар) айқын сезілді. Көптеген деректер қажу синдромы депрессиялық көңіл-күй мен жағымсыз эмоциялардың пайда болуын тудырады деп болжайды, кішігірім функционалды жүктемелердегі тез шаршау, дәріменсіздік сезімі және оның өмір сүруінің мағынасыздығы, төмен баға бұл, сайып келгенде, адамның өнімділігіне әсер етеді, бұл қызмет өнімділігінің төмендеуіне және соның салдарынан жалақының жоғалуы-на, кәсіби қызметтің экономикалық және нәтижелі көрсеткіштердің төмендеуіне әкеледі. Қажу еңбек тәртібінің бұзылуын және кәсіби мамандардың аурушандық дәрежесінің жоғарылауын тудырады.

Қоршаған ортаның стрессогенді әсерлерін өтеуге тырысу және қажудың алдын алу барысында алкогольді, есірткіні және басқа психотроптық препараттарды теріс пайдалануға әкеледі, ал жеке жағдайларда-және суицидтік мінез-құлыққа алып келуі мүмкін. Сонымен қатар, қажудың әсерінен суицид фактілері олардың денсаулығына қауіп төндіретін стресстің жоғарылауы жағдайында жұмыс істейтін мамандар арасында ғана емес өмір (құқық қорғау органдарының қызметкерлері), сонымен қатар дәстүрлі «қауіпсіз» маман иелерінде де кездеседі (дәрігерлер, психотерапевтер психологтар, әлеуметтік қызметкерлер және т.б.). Осылайша, қазіргі кезде В.Е. Орел үнемі атап өткендей, «психикалық қажу» ұғымы психологиялық ғылымның бірқатар салаларында маңызды орын алады.

Шетелдік психологтардың (М.Буриш, Н.Фреденбергер, Р.Голембиевский, М.Лейтер, Т.Магик, С.Маслач, А.Пинес, В.Шауфели және т.б.) көптеген зерттеулерінің арқасында XX ғасырдың 60-жылдарының ортасында ғылыми талдаудың тақырыбына айналған психикалық қажу мәселесі қазіргі кезде де өзектілігін жоғалтқан жоқ.

Соңғы жиырма жылдықта шетелде қажу құбылысының әртүрлі аспектілерін зерттеу туралы мыңдаған мақалалар жарық көріп және қажу проблемасына ТМД елдерінің ғалымдары мен психологтардың тараптарынан (В.В. Бойко, Н.Е. Вольянова, Н.В. Гришина, А.А. Рукавишников, М.М.Скугаревская, Т.В. Форманюк және т. б.) қызығушылықтың артуы байқалды.

Психикалық қажу құбылысын зерттеу тарихында-сипаттамалық және эмпирикалық екі кезеңді ажыратуға болады. Жоғарыда айтылғандай, психикалық күйіп қалу құбылысы алғаш рет әлеуметтік проблема ретінде зерттеу құрылымы ретінде пайда болған жоқ. Бұл құбылыстың алғашқы сипатта-масы клиникада жасалды. Н.Фрейденбергер денсаулық орталықтарының бірінде

психиатр болып жұмыс істей отырып, көптеген жұмысшыларда біртіндеп эмоционалды сарқылуды, мотивацияны және жұмыс қабілеттілігін жоғалтуды байқады. Бұл процесс шамамен бір жылға созылды және физикалық денсаулық пен зияткерлік саладағы бірқатар белгілермен бірге жүрді. Әлеуметтік психолог С.Маслач эмоционалды қозумен күресу үшін қолданылатын адамдардың когнитивті стратегияларын зерттеумен айналысуда зерттелген құбылыстар жұмысшылардың кәсіби сәйкестендірілуіне және мінез-құлқына әсер ететіндігін анықтады. Ол заңгерлердің бұл құбылысты «қажу» (күйіп қалу) деп атайтынын анықтады. Психикалық құбылыс үшін жаңа терминнің пайда болуы бұл құбылыс бұрын болмаған дегенді білдірмейді. Әдебиеттерде қатты шаршау, идеалдардың жоғалуы, сондай-ақ жұмысқа деген сүйіспеншіліктің жоғалуы сияқты күйіп қалудың негізгі белгілері туралы көптеген жарқын сипаттамалар бар.

Мұның бәрі құбылысты сипаттаудың бірыңғай тұжырымдамалық моделінің болмауына әкелді. Зерттеушілер осы құбылыс және оның пайда болу механизмдері туралы өз түсініктерін ұсынды. Соңғы жылдары стрессті зерттеуге арналған жұмыстардың арқасында бұл құбылысты зерттеуге деген қызығушылық тағы да артты, соның ішінде кәсіби стрессті зерттеуде. Мағынасы қажуды еске түсіретін ұқсас құбылыстар бірқатар кәсіби салаларда тіркелді: медициналық саладағы «адаммен улану» құбылысы, ұшқыштардағы «ұшып кету немесе бұзылу» және басқалары. Атап айтқанда, «бұзылу» ұшқыштың өзінің кәсіби қызметін жүзеге асыруға бағытталуының жоғалуы, ұшу ісіне деген ынтаның төмендеуімен, ұшу нәтижесі үшін жауапкершіліктің жоғалуымен, физикалық және эмоционалдық сарқылумен қатар жүруі деп түсінілді. Ұшқыштарда ұшудан қорқу, мамандықты өзгерту, ұшпайтын жұмысқа жазылу ниеті пайда болды.

Қажу туралы дәстүрлі және жалпы қабылданған қабылданған Маслач пен С.Джексон ұсынған түсінік. Бұл анықтамаға сәйкес психикалық қажу физикалық күйді білдіреді, әлеуметтік сала мамандықтарында көрінетін эмоционалды және психикалық сарқылу. Бұл синдром үш негізгі компонентті қамтиды: эмоционалды сарқылу, деперсонализация (цинизм) және кәсіби жетістіктердің редукциясы (азаюы) [3].

Мақаланы жазу барысында шетелдік және ресейлік диссертацияларды және скопус базасындағы мақалаларды зерттеу барысында кәсіби қажу мәселесімен айналысқан біршама тақырыптарды қарастырдық. Бірақ бір таңқаларлығы дәл өз елімізде кәсіби қажу мәселесі тек педагог мамандар мен медицина мамандарында зерттелген. Бізді қызықтырып отырған полиция қызметкерлеріндегі кәсіби қажу мәселесі. Десек те ресейлік диссертацияларда «Өзін-өзі реттеудің әртүрлі деңгейлеріне ие полиция қызметкерлерінің қажу үрдісі», «Ресей федерациясының әскери-әуе күштерінің құрамындағы ұшқыштардың кәсіби қажуы», «Кәсіби «қажудың» дифференциалды-акмеологиялық ерекшеліктері», «Ресейдің қылмыстық-атқару жүйесі қызметкерлерінің кәсіби қажуының психологиялық мониторингі», «Мемлекеттік қызметкерлердегі кәсіби қажудың психологиялық ерекшеліктері» және шетелдік скопус журналдарындағы жарық көрген «Полиция қызметкерлерінің эмоционалды қажу және психикалық денсаулық», «Полициялардың эмоционалды қажу моделі», «Кәсіби қажу синдромы» тақырыптарындағы мақалаларды қарап талдадық. Теориялық материалдарды қарастыра отырып Қазақстандық дәл осы полиция қызметкерлерінің кәсіби қажу мәселесі аясындағы зерттелген диссертациялар жоқтың қасы деп айтсақ қателеспейміз.

Эмоционалды қажудың денсаулықпен байланысы.

Тұжырымдамалық тұрғыдан қарастырғанда, көптеген ойлар қажудың пайдалы көрсеткіштері денсаулық жағдайына сәйкес келуі керек деген пікірді қолдайды. Физикалық денсаулыққа келетін болсақ, эмоционалды қажуды әл-ауқаттың әлсіреуімен байланыстырады. Әдетте, зерттеушілер түрлі аурулардың болуын қажумен байланыстырады.

Физикалық денсаулық пен қажу туралы туралы қол жетімді әдебиеттердің көпшілігі өзін-өзі есеп беруді қолданғанымен, кейбір соңғы зерттеулер объективті көрсеткіштерді пайдаланады, сонымен қатар қажу фазалары мен денсаулыққа қатысты әртүрлі шаралар арасындағы ұқсас байланысты көрсетеді. Шетелдік полиция қызметкерлерінің кәсіби қажу мәселесін зерттеуге алынған 200 және 800 адамнан тұратын екі бөлек популяция - күшейтетін нәтижелер берген. Объективті көрсеткіштер дене салмағының индексіне, дене майының пайызына, қатерлі ісік пен жүрек ауруының даму қаупіне және басқаларға қатысты [4].

Эксперимент жүргізілген басқа зерттеулерде қажудың прогрессивті фазаларын психикалық денсаулықтың нашарлауымен және де сонымен қатар дұшпандық, депрессия, мазасыздық және т.б. байланыстырады. Қажуды физикалық және эмоционалдық денсаулықпен байланыстыратын мұндай нәтижелер қарапайым, бірақ негізгі тұжырымдамалық байланысқа негізделген. Денсаулық қажуға ықпал ететін фактор ретінде де, оның салдары ретінде де қызмет етеді. Қазіргі кезде

зерттеулер мемлекеттік мекемелерден тұрады және нақты дәлелдер фазалық модельдің бизнесте де, мемлекеттік қызметтер жағдайында да қолданылуын растайды. Секторлар арасында озық фазалардың жиілігінде кейбір тұрақты айырмашылықтар бар сияқты, бірақ факторлық-аналитикалық салыстырулар фазалық модельдің негізінде жатқан ішкі өрістердің құрылымдары негізінен қоғамдық және іскерлік жағдай-ларда сәйкес келетінін көрсетеді. Денсаулықтың нашарлауын прогрессивті қажумен байланыстыра-тын осындай дәлелдерге қарамастан, қажудың психикалық денсаулық проблемаларының сенімді көрсеткіштерімен байланысын сенімді бағалау мүмкін емес және бұл әлі де толыққанды зерттеуді талап етеді. Ұсынылып отырған популяцияға сәйкес да күшейту себептері бойынша алдын-ала нәтижелер берілген:

1. Мақаладағы зерттеу дизайны бір уақытта қарапайым және кеңінен қолданылады және популяциялар арасында қайталануға ықпал етуі мүмкін.

2. Зерттеу жүргізілген жергілікті жерде полиция қызметкерлері халықтың едәуір бөлігін білдіреді, сондықтан эмоционалды қажу мен психикалық денсаулық арасындағы кез-келген байланыс практикалық және теориялық тұрғыдан маңызды болады.

3. Пилоттық зерттеулері психикалық денсаулықтың қажумен күшті байланысын көрсетеді және оларды қайталану мүмкіндігі ескеріледі.

4. Қажу мен психикалық денсаулық арасындағы тұрақты байланыстар тіпті қажудың кез келген ауырлық диапазоны бар шағын популяцияларда да көрінеді.

5. Әдебиеттерде эмоционалды қажуды жеңілдету немесе азайту мақсатында араласулар туралы да айтылады.

ЗЕРТТЕУ МАТЕРИАЛДАРЫ МЕН ӘДІСТЕРІ

Мақаланы зерттеу барысында жинақтау, өңдеу, анализ, синтез тәрізді психологияның ғылыми әдістері, тақырыпты зерттеудің теориялық-әдіснамалық негіздемесінде қазіргі заманғы әскери педагогика және психологиялық зерттеулердің іргелі тұжырымдарын басшылыққа алады. Әскери психология саласы бойынша әскери қызметшілердің психологиялық ерекшеліктерін тереңірек ашуда отандық және шетелдік ғалымдардың еңбектеріне, мақалаларына салыстырмалы талдау әдісіне жүгіндік. Сонымен қатар шет елдік зерттеулерді талдай отырып диссертациямыздың тақырыбына сәйкес басқа зерттеулердің нәтижелерімен салыстыру мақсатында мақаланы жазуда полиция қызметкерлерінің эмоциялық қажу деңгейлерін анықтау барысында В.В. Бойко әдісі қолданылды. Әдіс Алматы қаласы Наурызбай ауданының патрульдік-полиция полкінің рота қызметкерлеріне жүргізілді. Әдістеменің негізгі мақсаты: егер сіз көпшілікпен тығыз қарым-қатынастағы салада жұмыс істейтін мамандардың соның ішінде полиция қызметкерлерінің эмоциялық қажу түріндегі психологиялық қорғаныстың қаншалықты дамығанын анықтау. Алынған нәтижелерді, атап айтатын болсақ АҚШ-тың Пенсильвания штатындағы университеттің ғалымдары Роберт Т.Голембиевский, Ф.Мюнценрайдердің Мемлекеттік басқарудың теориясы және зерттеу журналында жарық көрген «Полиция қызметкерлерінің арасындағы эмоционалды қажу және психикалық денсаулық» атты тақырыбындағы мақаласындағы нәтижелермен салыстырдық. Біздің жүргізген сауалнамамызға қатысқан полиция қызметкерлерінің жас ерекшеліктері 30-37 жас. Барлығы жоғары білім диплом-дарына ие мамандар және барлық сауалнамаға қатысушылар қазақ тілінде сөйлейді. Зерттеуге қатысқан мекеме қызметкерлерінің саны 50 адамды құрайды. Өрбір жауап нұсқасын білікті төреші-лер белгілі бір ұпай санымен алдын ала бағалайды-ол пікір санының жанындағы «кілтте» жақшамен көрсетіледі. Себебі, симптомға енгізілген бұл белгілер ауырлығына қарай әр түрлі мағынаға ие болмақ. 10 ұпайлық ең жоғарғы бағаны төрешілер симптомды дәл көрсететін белгіге береді.

Бұл зерттеуде әдіс және әдіснама үш бөлімнен тұрады: зерттелетін популяция, қажудың фазалық моделі және жалпы денсаулық сауалнамасы.

Қарастырған мақаламыздағы зерттеуге қатысушы субъектілер (N=213) Америка Құрама Штаттарының Оңтүстік-Шығысындағы екі қалалық полиция бөлімінен алынған және олардың кейбір сипаттамаларын экономикалық тұрғыдан сипаттауға болады. V қала ауылдық жерде орналасқан шамамен 75 000 халқы бар округтің қалалық орталығы. Онда 83 офицер бар. Офицерлердің орташа жасы - 37 жасты құрады. С қаласының халқы 200 000-ға жуық болды. Офицерлердің орташа жасы - 37 жас. Әскери қызметшілердің 53% астамы бакалавр немесе магистр дәрежесіне ие, 43% қауымдастырылған, ал қалған офицерлер орта мектеп түлектері. С қаласындағы респонденттердің үлесі 50 пайыздан сәл асты.

Зерттеуде басты назарға алынған қажу фазалары Маслачтың қажу тұжырымдамасына

негізделген:

- Деперсонализация-жоғары ұпайлар басқалардан алыстауға бейім респонденттерді көрсетеді.
- Жеке жетістіктер (инверттелген)-төмен ұпайлар өздерін лайықты жұмыспен жақсы айналысамын деп санайтын адамдарды көрсетеді;
- Эмоционалды сарқылу-жоғары ұпайлар стресстік деңгейлерді бастан кешіретін немесе оларды жеңе алмайтын адамдарды көрсетеді.

Жалпы денсаулық сауалнамасы (ЖДС) респонденттердің психикалық денсаулығындағы қандай да бір белгілері бар екенін бағалауға мүмкіндік береді. Шкала респонденттің қазіргі психикалық жағдайына негізделген психикалық ауру белгілері бар респонденттерді анықтауға бағытталған. Бұл зерттеуде жалпы денсаулық сипаттамасының отыз тармақты нұсқасын қолданылған.

ЗЕРТТЕУ НӘТИЖЕЛЕРІН ТАЛДАУ

Біздің зерттеуімізде қолданылған В.В. Бойконың эмоционалды қажу деңгейін анықтау әдісі бойынша шыққан нәтижелер яғни әр шкала бойынша жалпы көрсеткіштер төмендегідей:

Олардың әрқайсысында 0-ден 120 ұпайға дейін бағалау болуы мүмкін. Дегенмен, фазалар үшін алынған ұпайларды салыстыру дұрыс емес, өйткені бұл олардың салыстырмалы рөлін немесе синдромға қосқан үлесін көрсете алмайды. Өйткені, олардағы «сыртқы және ішкі факторларға реакция, психологиялық қорғаныс әдістері, жүйке жүйесінің жағдайы» сияқты өлшенетін құбылыс-тар мүлдем бірдей емес. Сандық көрсеткіштер бойынша әрбір фазаның қаншалықты қалыптасқан-нын, қай фазаның көп немесе аз дәрежеде қалыптасқанын ғана бағалаған жөн болады:

36 және одан көп ұпай-әлі қалыптаспаған фаза;

37-60 ұпай-қалыптасу сатысындағы фаза;

61-және одан көп ұпай-қалыптасқан фаза.

Жүргізілген әдістеме нәтижесі төмендегі диаграммадан көре аламыз.



Зерттеу барысында қолданылған әдістеме қазақ тіліне аударылып бейімделді, ішкі үйлесімдігі Альфа Кронбах коэффициентінің негізінде есептелді. Ішкі үйлесімділік арқылы әдістemenің әрбір нақты шкалаларының жалпы сенімділігі айқындалды. Әдістemenің ішкі үйлесімділігінің жоғары деңгейі анықталды, $\alpha = 0,814$ [5]. Жүргізілген әдістемеден алынған нәтиже диаграммада көрсетілген.

Нәтижені талдай отырып диаграммадан көріп отырғанымыздай қызметкерлердің 65%-ы қажудың қалыптаспаған фазасында, 20%-ы қалыптасу сатысындағы фазада, ал қалған 15%-ы қалыптасқан фазада екенін көрсетті.

Бұл жерде «Шиеленіс» дегеніміз-субъект үшін қолайсыз оқиғаларды болжауға байланысты психикалық күй. Психикалық шиеленіс жалпы ыңғайсыздықты, мазасыздықты кейде тіпті қор-

қынышпен қатар жүреді, мазасыздықтан айырмашылығы белгілі бір жағдайларда әрекет етуге дайындығында. Психикалық шиеленіс деңгейі көптеген факторлармен анықталады, олардың ішінде маңыздысы мотивацияның күші, жағдайдың маңыздылығы, осы секілді бастан кешірулердің тәжірибеде болуы, іс-әрекет түрінде көрінетін психикалық функционалдық құрылымдардың ригидтілігімен. Психикалық шиеленісті тудыратын факторлардың ішінде фрустрация және тұлғаның қоршаған ортасындағы кикілжіңдер үлкен мәнге ие. Психикалық шиеленіс шынайы іс-әрекетте шешімін таппаса, ол қорғаныс механизмдерін белсендендіреді. Психикалық шиеленісті талдау барысында психологиялық стресс түсінігіне сәйкес келеді. Іс-әрекеттің тиімділігіне әсері бойынша операциялдық және эмоционалдық күйлері бөліп шығарылады. Операциялдық психикалық шиеленістің негізінде іс-әрекеттің процесуалдық түрткілерінің басымдылығы жатыр, ол тұлғаға жұмысқа қабілеттіліктің жоғары деңгейін сақтап қалуға қабілеттендіреді. Эмоционалдық психикалық шиеленістің дамуы мінез-құлықтың жағымсыз эмоционалдық бояуымен сипатталады, ол іс-әрекеттің мотивациялық құрылымының сынуына және жалпы іс-әрекеттің тиімділігінің төмендеуіне алып келеді [6].

«Полиция қызметкерлерінің арасындағы эмоционалдық қажу және психикалық денсаулық» мақа-ласындағы зерттеу нәтижесінде фазалардың екі формасы мен ЖДС ұпайлары арасындағы байланыс-тар тұрақты болды және психикалық денсаулықтың нашарлау көрсеткіштерімен байланысты.

Полиция қызметкерлеріндегі эмоционалдық қажу мен жалпы денсаулықтың арасындағы байланысты зерттеудің нәтижесінің көрсеткіштерінде респонденттердің мәнді бөлігі эмоционалдық қажудың соңғы сатысында екендігін көрсетті. Жалпы құқық қорғау органдарының қызметкерлері эмоционалдық қажудың жетілген фазасына ие болды [4].

«Қажудың» зиянды салдары еңбек жағдайымен қамтылған үнемі жоғары деңгейлі кәсіби стресстің әсері болып табылады. Жалпы адамдарға көмек беру немесе адамдардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету бұл эмоционалдық қажуға бейім мамандық болып табылатыны сөзсіз.

ҚОРЫТЫНДЫ.

Қорытындылай келе өзіміздің жүргізген сауалнамамыздың нәтижесінде көз жеткізгеніміздей біз жүргізген сауалнама нәтижесі бойынша сауалнамаға қатысушылардың 65%-ы қажудың қалыптас-паған фазасында, 20%-ы қалыптасу сатысындағы фазада, ал қалған 15%-ы қалыптасқан фазада екенін көрсетті. Бұл әлі де болса зерттеуді талап етіп отырғаны түсінікті. Қажудың қай деңгейінде екенін анықтап қана қою емес сондай-ақ оның жалпы денсаулық көрсеткіштерімен, тұлғалық ерекшеліктермен, өмір сүру сапасымен өзарабайланысын зерттеу әлі де мақсатымыз болып қала бермек. Дегенмен де талодау жасаған зерттеулердің нәтижесіне тоқталатын болсақ қай елде болмасын полиция қызметкерлерінің эмоционалдық қажудың белгілі фазасында екеніне көзімізді жеткіздік. Бірақ кей жерлерде мысалы Америка штатының екі жақ шетінде ауыл мен қала орта-лығында мәңгі де болса қажудың сондай шеткі емес мәніне ие болған мәліметтер де кездесті. Бұл мүмкін сол жердің полиция қызметкерлеріне деген психикалық денсаулығына жасаған қамқор-лығының немесе жалақы деңгейі ме ол нақты анықталмаған. Демек эмоционалдық қажу мәселесінен қашу мүмкін емес екендігін мойындауымыз қажет.

Пайдаланылған әдебиеттер тізімі:

1. Эмили Нагоски, Амелия Нагоски. *Выгорание. Новый подход к избавлению от стресса: Манн, Иванов и Фербер. Москва; 2020*
2. Елена Старченкова Н. В. *Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд: Питер; Спб.; 2008*
3. Бутылин А. В. *Дифференциально-акмеологические особенности профессионального «выгорания» [Электронный ресурс]/диссертация на соискание ученой степени кандидата психологических наук по специальности 05.26.02-безопасность в чрезвычайных ситуациях (психология человека) (психологические науки) Москва - 2009*
- 4 <https://doi.org/10.1093/OXFORDJOURNALS.JPART.A037145>. *Burnout and Mental Health Among Police Officer | Semantic Scholar*
5. Наследов А. *СПСС 19: профессиональный статистический анализ данных. - СПб.: Питер, 2011. - 400 с.*
6. *Психодиагностика стресса: практикум/ сост. Р.В.Куприянов, Ю.М.Кузьмина.*

Казань: КНИТУ, 2012. – 212 с.

7. Орел В. Е. Синдром психического выгорания личности / В. Е. Орел ; Рос. акад. наук, Ин-т психологии. - М. : Ин-т психологии РАН, 2005 (Ярославль : ООП ЯрПК). - 329 с

References

1. Jemili Nagoski, Amelija Nagoski. Vygoranie. Novyj podhod k izbavleniju ot stressa: Mann, Ivanov i Ferber. Moskva; 2020.

2. Elena Starchenkova N. V. Sindrom vygoranija: diagnostika i profilaktika. 2-e izd: Piter; Spb.; 2008

3. Butylin A. V. Differencial'no-akmeologicheskie osobennosti professional'nogo «vygoranija» [Jelektronnyj resurs]/dissertacija na soiskanie uchenoj stepeni kandidata psihologicheskikh nauk po special'nosti 05.26.02-bezopasnost' v chrezvychajnyh situacijah (psihologija cheloveka) (psihologicheskie nauki). – Moskva, 2009.

4. <https://doi.org/10.1093/OXFORDJOURNALS.JPART.A037145>. Burnout and Mental Health Among Police Officer |Semantic Scholar

5. Nasledov A. SPSS 19: professional'nyj statisticheskij analiz dannyh. - SPb.:Piter, 2011. - 400 s.

6. Psihodiagnostika stressa: praktikum/ sost. R.V.Kuprijanov, Ju.M.Kuz'mina. Kazan': KNITU, 2012. – 212 s.

7. Орел В. Е. Синдром психического выгорания личности / В. Е. Орел ; Рос. акад. наук, Ин-т психологии. - М. : Ин-т психологии РАН, 2005 (Ярославль : ООП ЯрПК). - 329 с.