

24. Shill M.A., Lumley M.A. *The Psychological Mindedness Scale: Factor structure, convergent validity and gender in a non-psychiatric sample* // *Psychology and Psychotherapy: Theory, Research and Practice*. 2002 № 75 P. 131–150.

25. Heritov A. N. *31 SPSS 19: professional statistical data analysis*. — St. Petersburg: Peter, 2011. -400 p.

26. Stolin V.V. *Self-awareness of personality*. - M.: Moscow University Publishing House, 1983. - 284 s.

27. Lovyagina A.E. *L68 Theory and methods of mental self-regulation*. - St. Petersburg: Skifiyaprint, 2020. - 144 s.

FTAMP 15.41.47

10.51889/2959-5967.2025.82.1.006

Ысқақ Г.Т.^{1*} , Сангилбаев О.С.¹ , Рогалева Л.Н.² 

¹Тұран университеті, Алматы Қазақстан

²УРФУ Екатеринбург, Россия

ПОЛИЦИЯ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІН ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ҚОЛДАУ

Аңдатпа

Соңғы жылдары полиция қызметкерлерінің кәсібі едәуір өзгерістерге ұшырады. Кәсіби міндеттермен қатар, жеке қауіпсіздік деңгейінің жоғарылауы, тығыз жұмыс кестесі, азаматтардың тарапынан сұраныс пен бақылаудың артуы, қызметкерлердің кәсіби және жеке қасиеттеріне қойылатын талаптарды арттырды. Полиция қызметкерлері қызмет барысында кездесетін теріс факторлардың әсерінен психологиялық күйзеліске ұшырап, олардың мінез-құлқында өзгерістер болуы мүмкін. Нәтижесінде, бұл жағдай қызметкерлердің эмоционалдық қажуын туындатады. Мұндай жағдайда ішкі істер органдарының психологиялық жұмыстарының басты мақсаты — полиция қызметкерінің психологиялық тұрақтылығын сақтау және жеке құрамның қауіпсіздігін қамтамасыз ету, сондай-ақ оларға психологиялық қолдау көрсету.

Мақаламызда полиция қызметкерлерінде эмоционалдық қажудың бар-жоғын, оның пайда болу себептері мен факторларын анықтап, оларға психологиялық қолдау көрсету шараларын қарастыруды мақсат еткенбіз.

Зерттеу барысында қолданылған әдістер: К. Маслачтың қажу деңгейін анықтау әдістемесі, бұл әдіс тұлғаның психикалық қасиеттерін бағалауға бағытталған. Сауалнама үш шкалаға бөлінген: «Эмоционалдық сарқылу», «Иесіздену» және «Жеке жетістіктердің қысқаруы». Полиция қызметкерлерінің эмоционалдық қажу фазасын анықтау үшін В.В. Бойко әдісі пайдаланылды, бұл сауалнама 12 шкалаға топтастырылған 84 сұрақтан тұрады. Шкалалар эмоционалдық қажудың үш кезеңін: «Шыдау», «Қарсылық» және «Сарқылу» факторларын қамтиды.

Нәтижелер. Зерттеу нәтижелерін талдау барысында қызметкерлердің қажу белгілері әлеуметтік көрсеткіштер арасында, сондай-ақ екі әдістемелік шкала арасында SPSS Statistics 26 бағдарламасы арқылы Пирсон корреляциялық талдау әдісімен зерттелді.

Зерттеудің құндылығы. Анықталған қажу белгілері қызметкерлердің тұлғалық қасиеттерінің оң дамуы үшін, ұжымда психологиялық ахуалды нығайту және тұрақты психологиялық қолдау шараларын ұйымдастыру қажеттілігін көрсетеді. Алынған нәтиже келешекте тереңдетілген зерттеу үшін негіз бола алады, сондай-ақ полиция қызметкерлеріне психологиялық қолдау жұмыстарына қатысты шаралар үшін пайдалы болуы ықтимал.

Кілт сөздер. Ішкі істер қызметкерлері, психологиялық қолдау, эмоционалды қажу, стресс, кәсіби стресс.

Г.Т.Ыскак^{1*}, О.С.Сангилбаев¹, Л.Н.Рогалева²

¹Университет Туран, Алматы Казахстан

²УРФУ Екатеринбург, Россия

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ СОТРУДНИКОВ ПОЛИЦИИ

Аннотация

В последние годы профессия полицейского претерпела значительные изменения. В дополнение к профессиональным обязанностям возросли требования к личной безопасности, плотности рабочего графика и контролю со стороны граждан. Также увеличились требования к профессиональным и личностным качествам сотрудников. Полицейские могут испытывать психологический стресс вследствие негативных факторов, с которыми они сталкиваются в ходе службы, что зачастую приводит к эмоциональному выгоранию.

В этих условиях основной целью психологической работы органов внутренних дел становится поддержание психологической устойчивости сотрудников полиции, обеспечение их безопасности и оказание психологической поддержки.

В нашей статье мы ставим задачу выявить наличие эмоционального выгорания у сотрудников полиции, а также исследовать причины и факторы его возникновения и рассмотреть меры психологической поддержки.

Для исследования использовались следующие методы: методика определения уровня истощения К. Маслача, направленная на оценку психических качеств личности, и метод В. В. Бойко для определения фаз эмоционального выгорания. Методика Маслача включает три шкалы: «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация» и «Сокращение личных достижений». Метод В. В. Бойко состоит из 84 вопросов, сгруппированных по 12 шкалам, которые охватывают три стадии эмоционального истощения: «терпимость», «сопротивление» и «истощение».

Для анализа результатов исследования использовался корреляционный анализ Пирсона для выявления взаимосвязей между социальными показателями и методическими шкалами с применением программы SPSS Statistics 26.

Ценность нашего исследования заключается в выявленных признаках эмоционального истощения, которые свидетельствуют о необходимости организации мероприятий по улучшению психологического климата и постоянной психологической поддержки в коллективе. Эти меры способствуют позитивному развитию личностных качеств сотрудников и могут стать основой для дальнейшего углубленного исследования.

Ключевые слова. Сотрудники внутренних дел, психологическая поддержка, эмоциональное выгорание, стресс, профессиональный стресс.

G. T. Yskak^{1*}, O. S. Sangilbaev¹, L.N. Rogaleva²

¹Turan University (Almaty, Kazakhstan)

²Ural Federal University Ekaterinburg, Russia

PSYCHOLOGICAL SUPPORT OF POLICE OFFICERS

Abstract

In recent years, the police profession has undergone significant changes. In addition to professional responsibilities, the requirements for personal safety, work schedule density and control by citizens have increased. The requirements for the professional and personal qualities of employees have also increased. Police officers may experience psychological stress due to the negative factors they encounter during their service, which often leads to emotional burnout.

In these conditions, the main purpose of the psychological work of the internal affairs bodies is to maintain the psychological stability of police officers, ensure their safety and provide psychological support.

In our article, we set the task to identify the presence of emotional burnout among police officers, as well as to investigate the causes and factors of its occurrence and consider measures of psychological support.

The following methods were used for the study: K. Maslakh's method of determining the level of exhaustion, aimed at assessing the mental qualities of a person, and V. V. Boyko's method for determining the phases of emotional burnout. Maslakh's methodology includes three scales: "emotional exhaustion", "depersonalization" and "reduction of personal achievements". The V. V. Boyko method consists of 84 questions grouped on 12 scales, which cover three stages of emotional exhaustion: "tolerance", "resistance" and "exhaustion".

To analyze the results of the study, Pearson's correlation analysis was used to identify the relationships between social indicators and methodological scales using the SPSS Statistics 26 program.

The value of our research lies in the identified signs of emotional exhaustion, which indicate the need to organize measures to improve the psychological climate and constant psychological support in the team. These measures contribute to the positive development of personal qualities of employees and can become the basis for further in-depth research.

Keywords. Internal affairs officers, psychological support, emotional burnout, stress, professional stress.

Кіріспе

Қазіргі таңда әртүрлі кәсіби ортада, оның ішінде полиция қызметкерлерінің қызметінде, эмоционалдық бұзылыстар, стресс және эмоционалдық қажу мәселелерінің ерекшеліктері мен факторларын зерттеуге арналған көптеген зерттеулер жүргізілуде. Мұндай зерттеулердің нәтижелері кәсіби қызметтегі эмоционалдық мәселелерді алдын алу және онымен күресу үшін жаңа тәсілдерді анықтауға, сондай-ақ Ішкі істер министрлігі (ІІМ) қызметкерлері арасында диагностика және түзету жұмыстарын жүргізуге бағытталған мәселелерге назар аударады.

Бұл зерттеулер Ресейде ІІМ жүйесін реформалау кезінде, милицияны полицияға айналдыратын, қызметтер мен өкілеттіктердің өзгерістерін, жеке құрамды және кадрларды іріктеу жүйесін қайта қарау қажеттілігін, сондай-ақ жеке және кәсіби қасиеттер бойынша талаптарды арттыру қажеттілігін ескеріп, маңызды рөл атқарады. Мұндай мәселелер біздің елімізде де кездесіп жатқанын атап өткен жөн.

Полиция қызметкерлерінің қажуына әсер ететін факторлар арасында жұмыс орнында өзіндік маңыздылықты сезіну, кәсіби дамудағы мүмкіндік және басшылық бақылауының деңгейі бар. Егер қызметкер өз маңыздылығын сезінсе, эмоционалдық қажуға қарсы тұра біледі. Ал егер оның жұмысы елеусіз болса, бұл да қажуды күшейтетін бірден бір себеп бола алады. Қажудың дамуына кәсіби өсуге қанағаттанбау, басқалардың пікіріне тәуелділік, дербестілік жетіспеушілігі де ықпал етеді.

Сондай-ақ, қажуға әсер ететін рөлдік факторлар, рөлдер қақтығысы мен қызметкерлердің рөлдік белгісіздігі маңызды. Бұл ішкі істер органдарындағы иерархияны төмендетуге көмектеседі. Сонымен қатар, қызметкерлердің бірлескен әрекеттері келісілмеген кәсіби жағдайлар мен бәсекелестікке байланысты болады. Әрбір қызметкерге жауапкершілікті бөлісу полиция қызметкерлерінің қажуын болдырмауға көмектеседі.

Эмоционалды қажуға әсер ететін ұйымдастырушылық факторлардың бірі жұмыс уақытының нақты еместігі (қызметтік міндеттердің бұлыңғырлығы) болып табылады. Мұндағы басқару стилі де жағымсыз рөл атқарады, себебі жетекші қызметкерге дербестік бермей, «бастаманы жазалау» қағидаты бойынша әрекет етеді. Нәтижесінде, қызметкер өзінің ісіне жауапкершілік сезімінен және атқаратын жұмыс мәнін түсінуден айырылуы мүмкін [1].

Полиция қызметі Қазақстан Республикасының Ішкі істер органдары туралы заңнамамен реттеледі. Заңның 1-бөлімі, 1-тармағына сәйкес, Ішкі істер органдары адамның және азаматтың құқықтарын, өмірі мен денсаулығын, қоғам мен мемлекеттің мүдделерін қорғауға, сондай-ақ қоғамдық тәртіпті сақтау және қауіпсіздікті қамтамасыз ету мақсатында құқық қорғау функцияларын атқарады [2].

ПО қызметкерлерінің кәсіби сипаттамалары қызметтің түрі мен кәсіби міндеттеріне негізделген. Полиция қызметі көбінесе эмоционалды бұзылыстарға әкелетін стресстік жағдайлармен сипатталады. Жергілікті полиция заңға сәйкес жұмыс істейді, яғни оның мақсаттары мен құралдары заңмен анықталады. Полиция қызметкерлерінің әкімшілік функцияларының маңызды рөлі бар, себебі олардың әсер ету ауқымы кең. Бұл қызмет азаматтармен, кәсіпорындармен, мемлекеттік мекемелермен және лауазымды тұлғалармен тығыз байланыста жүзеге асырылады. Заңға қарсы әрекеттер азаматтардың, ұйымдардың және кәсіпорындардың заңды мүдделеріне зор зиян келтіруі мүмкін. Әкімшілік қызметтің құқықтық негізі, алдымен заңның ережелерінің орындалуына қатысты болып табылады. Құқық қорғау органдары заң нормаларын нақты жағдайларда жүзеге асырады [3].

Құқық қорғау қызметінің өзіндік ерекшеліктері мен кәсіби іс-әрекетті орындау шарттарының қиындығы психоэмоционалды және физикалық жүктемелердің артуына алып келеді, бұл өз кезегінде ПО қызметкерлерінің кәсіби деформациясын қолдайды. Адамға қатысты қызметкерлердің тұлғааралық өзгерістері олардың іс-әрекетіне, қарым-қатынас стиліне, сондай-ақ қызметтегі және әлеуметтік байланыстардағы мінез-құлығына әсер етеді.

Кез келген кәсіби қызмет адамнан белгілі бір талаптар қояды және оның жеке өміріне әсер етеді. Қазіргі уақытта ішкі істер органдары қызметкерлерінің психологиялық ерекшеліктері құқықтық психология саласында терең зерттеуде. Ғалымдардың, мысалы, В.Л. Васильев, А. В. Дулов, В. Е. Коновалова, А. Р. Ратинов және А. М. Столяренконың пікірінше, ПО қызметкерлерінің жұмысы бірқатар психологиялық сипаттамалармен ерекшеленеді [4].

Бұл ерекшеліктердің бірі - ішкі істер органдары қызметінің құқықтық реттелуі. Қызметкерлердің мінез-құлқы құқықтық нормаларға сәйкес жүреді, бұл заңнамалық актілер мен Ішкі Істер Министрлігінің нормативтік құжаттарында белгіленеді. ПО қызметінің ерекшелігі, басқа салалардан айырмашылығы, жұмыстың орындалуы көбінесе нақты жоспарлар мен нұсқауларға негізделеді, бұл қызметкерлерге жұмысын тиімді ұйымдастыруда еркіндік береді.

Құқықтық реттеу қызметкерлердің іс-әрекетін заң нормалары мен кәсіби этиканың талаптарына сәйкес тәртіпке жатқызады. Қызметкердің міндеттерін орындамауы заңды бұзушылық болып есептеледі, бұл өз кезегінде оның әрекеттері үшін жауапкершілікті арттырады.

ПО қызметкерлерінің кәсіби қызметінің психологиялық ерекшеліктері құқықтық нормалар мен кәсіби этика аясында тактикалық әдістердің кең спектрін қамтиды. Сондай-ақ, ПО қызметкерлерінің тағы бір психологиялық ерекшелігі – олардың өкілеттіктері. Қызметкерлер қоғамдық тәртіпті бұзушыларға мәжбүрлеп санкциялар қолдану, жеке өмірге араласу, кейбір жағдайларды анықтау, қажет болса азаматтардың үйлеріне кіру, шектеу қойып, тіпті бостандығынан айыру құқығына ие. ПО қызметкерлері сұрау, құжаттарды тексеру, мәжбүрлі күш қолдану, ұстап алу шараларын қолдану, қару-жарақ және арнайы құралдарды пайдалану сияқты маңызды өкілеттіктерді иеленеді.

Мұндай өкілеттіктерге ие қызметкерлердің психологиялық жағдайы, ең алдымен, жоғары жауапкершілік деңгейімен ерекшеленеді. Олардың өкілеттіктерін жүзеге асыру үшін қажеттілік, негізділік, құқықтық негіздер мен шектеулерді анықтау сияқты когнитивтік міндеттерді шешу қажет болады. Бұл жағдай әрдайым дұрыс шешім қабылдаудың қажеттілігін тудырады, сондықтан белгілі бір дәрежеде шиеленісті болуы мүмкін. Ішкі істер органдары қызметкерлеріне қойылатын басты талаптардың бірі – өкілеттіктерін сауатты және тиімді пайдалану. Күш қолданудың заңдылығы мен орындығы қызметкердің жеке қасиеттерімен тығыз байланысты.

Полиция қызметкерлерінің кәсіби міндеттеріне қарсыластық пен қарсыласу жиі кездеседі. Заңсыз әрекеттерді тоқтату және қоғамдық тәртіпті сақтау жолында қызметкерлер үнемі қиындықтарға тап келеді. Бұл шиеленістерді жену, арнайы кедергілерді жою және әртүрлі эмоционалды реакцияларға жауап беру қызметкердің ерік-жігері мен психикалық белсенділігін қажет етеді. ПМ қызметкерлері өз міндеттерін орындау кезінде қоғамдық бақылауда болып отыр, және бұл жағдай олардың тек этика мен моральдық нормаларды сақтап қана қоймай, кейде күрделі заң талаптарына да сәйкес әрекет етуін талап етеді.

Кәсіби қызметтің тағы бір ерекшелігі – әртүрлі адамдармен қарым-қатынастың кең ауқымы. Бұл қызметкерлерден психологияны, әсіресе қарым-қатынастың психологиялық аспектілерін түсінуді талап етеді. ПО қызметкерлерінің әрекеті кикілжінді жағдайларда жүзеге асырылады, бұл қызметкерлердің қылмыскерлермен әрекет барысында белсенді қарсылық көрсетуі арқылы көрінеді. Қызметкерлер жиі жалған әрекеттерге итермелейтін жағдайларға тап болады, бұл олардың кәсіби қабілеттерін сынауға әкеледі.

Уақыттың жетіспеушілігі мен жұмыстың шамадан тыс жүктелуі – бұл қызметкердің тиімділігі мен өнімділігіне теріс әсер ететін факторлар. Тапсырманың уақытында орындалмауы ауыр зардаптарға алып келуі мүмкін.

Стресс – бұл қызметкерлердің белсенділігіне, жанжалды жағдайларда әрекет етуіне, жұмыс күнінің тұрақсыздығына байланысты пайда болатын фактор. Кәсіби салада жағымсыз эмоциялар жинақталып, күйзеліске, депрессияға, көңілсіздікке және басқа психоэмоционалды бұзылыстарға алып келуі мүмкін [5].

ПО қызметкерлерінің психологиялық ерекшеліктерінің бірі қауіп және тәуекел факторларымен байланыста екендігі байқалады. Төтенше жағдайлардың жиі пайда болуы психоэмоционалдық және физикалық күйзелістерге, энергия мен күштің жоғалуына, артық жұмыс істеуге әкеп соғады, сонымен бірге тітіркену мен шамадан тыс шаршауды да тудырады. Полиция қызметкерлері қызмет барысында ғана емес, сонымен қатар кәсіби өмірінде де күйзеліске ұшырайды [6]. Кәсіби салада жинақталған жағымсыз эмоциялар (мазасыздық, қорқыныш, агрессия және т.б.) және күшті эмоциялардың ұзақ уақыт бойы сақталуы стресстің негізгі себептеріне айналып, психоэмоционалдық бұзылыстардың әртүрлі көріністерін, мысалы, көңілсіздік пен депрессияны туындатады.

Соңында, егер осындай жағдайларды жою және алдын алу шаралары қабылданбаса, бұл эмоционалдық қажуға және кәсіби деформацияға әкеледі. Осыған орай, соңғы жылдары полиция қызметкерлерінің эмоционалды қажуы мен кәсіби күйзелістерінің ерекшеліктерін эмпирикалық зерттеу маңызды мәселеге айналды.

Зерттеу материалдары мен әдістері

Зерттеудің негізгі мақсаты полиция қызметкерлерінің эмоционалдық бұзылыстарын, соның ішінде қажу белгілерін және олардың дәрежесін талдау болды. Зерттеу барысында келесі міндеттер қойылды: ПО қызметкерлеріндегі эмоционалдық бұзылыстардың пайда болуына әсер ететін кәсіби факторларды анықтау, ПО қызметкерлеріндегі эмоционалдық бұзылыстардың сипаттамасы мен құрылымын зерттеу, әртүрлі кәсіби тәжірибесі бар ПО қызметкерлеріндегі эмоционалдық сарқылу деңгейін салыстыру.

Зерттеуге 90 полиция қызметкері қатысты, олардың арасында бес жылға дейінгі жұмыс өтілі бар 31 қызметкер және тоғыз, он, жиырма жылдан жоғары жұмыс өтілі бар 59 қызметкер болды. 24 зерттелушінің жасы 22-30 аралығында, ал қалған 66 зерттелуші 30-40 жас аралығында.

Зерттеуде психикалық қажуды анықтау үшін К. Маслачтың әдістемесі қолданылды. Бұл әдіс тұлғаның әртүрлі ішкі құрылымдарын кешенді диагностикалауға бағытталған. Сауалнаманың үш шкаласы бар: «Эмоционалды сарқылу» (9 сұрақ), «Иесіздену» (5 сұрақ) және «Жеке жетістіктердің төмендеуі» (8 сұрақ) [7].

Сондай-ақ, қызметкерлердің эмоционалдық қажу деңгейін анықтау үшін В.В. Бойконың әдісі қолданылды.

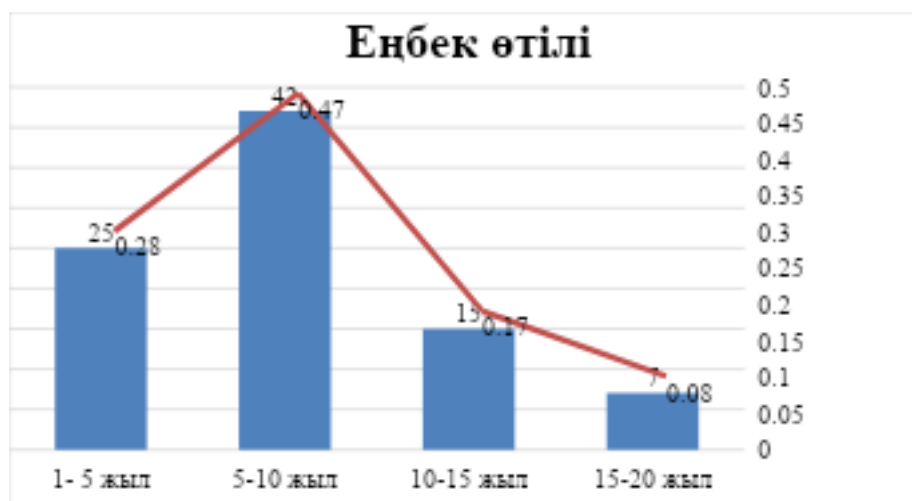
Нәтижелер және оларды талқылау

Зерттеу нәтижесінде алынған сауалнама мәлеметтеріне сүйене отырып, полиция қызметкерлерінің көбінде жоғары білім бар екенін және олардың өмірінде нақты мақсаттары бары анықталды. Жас ерекшеліктеріне келетін болсақ, басым көпшілігі 1-ші суреттегі диаграммада көрсетілгендей, 35-40 жас аралығында шоғырланған.



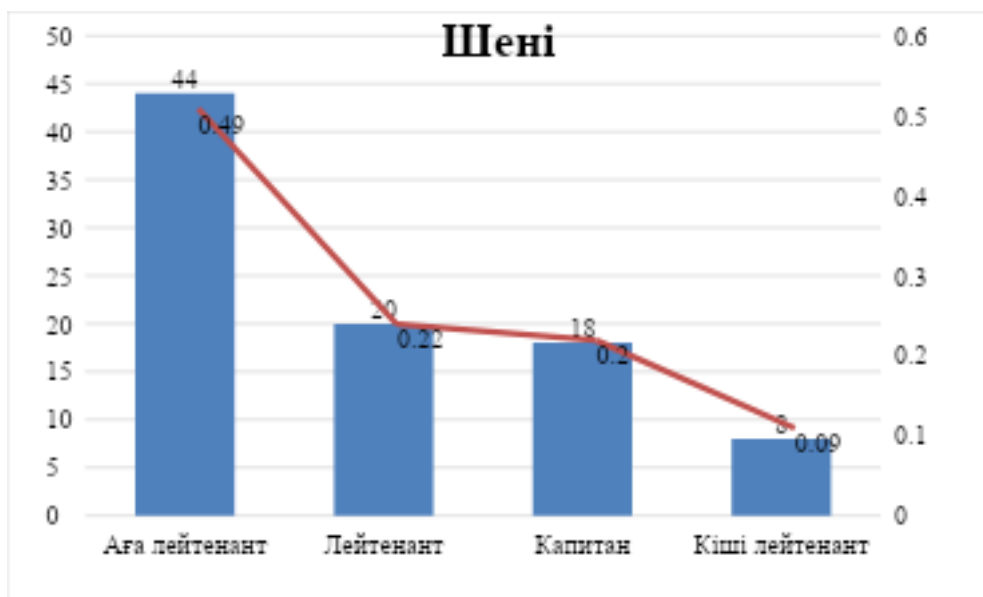
1 сурет - Жас ерекшелік көрсеткіштері

25 қызметкердің еңбек өтілі 1-5 жыл, 42 қызметкер 5-10 жыл, 15 қызметкер 10-15 жыл, ал 7 қызметкер 15-20 жылды құрайтыны белгілі болды.



Сурет 2 - Еңбек өтілінің пайыздық көрсеткіштері.

Зерттелушілерді шендері бойынша қарастырсақ, аға лейтенант шенін иеленген 44 қызметкер, лейтенант шенінде 20 қызметкер, капитан шенінде 18 қызметкер, кіші лейтенант шенінде 8 қызметкер бар. Бұл мәлімет 3-ші суретте гистограмма түрінде көрсетілген.



Сурет 3 - Шендер бойынша пайыздық көрсеткіш.

Жүргізілген әдістердің нәтижелерін төменде ұсынылған кестелерден байқауға болады. Маслач әдістемесі арқылы психикалық қажуды анықтау барысында алынған нәтижелердің мәні төмендегі кестелерде көрсетілген.

1 – кесте. Шкалалардың мәндік көрсеткіштері

Шкала атауы	Өте төмен	Төмен	Орта	Жоғары	Өте жоғары
Эмоционалды қажу	59	18	11	4	3
Иесіздену (Деперсонализация)	63	15	6	6	-
Жеке жетістіктердің азаюы.	26	18	26	6	14
Психикалық қажу	148	51	43	16	17

Кестеде әр шкала бойынша өте төмен және өте жоғары балл алған зерттелушілердің саны көрсетілген. Мәселен, «эмоционалды сарқылу» шкаласында 59 зерттеуші төмен ұпай жинаса, тек 3 зерттелуші жоғары баллға ие болды. «Иесіздену» шкаласы бойынша 63 зерттеуші өте төмен мән көрсетсе, өте жоғары ұпай алған зерттелуші жоқ. Ал «жеке жетістіктердің қысқаруы» шкаласында 26 зерттеуші өте төмен нәтиже көрсетіп, 17 зерттеуші жоғары балл жинады.

Бұл әдістеме «адам-адам» мамандықтарындағы «қажуды» өлшеуге бағытталған. Әр шкала бойынша алынған ұпайлардың қосындысы неғұрлым көп болса, зерттелушінің «қажу» деңгейі соғұрлым жоғары болады. «Қажудың» деңгейін барлық шкалалардың ұпайларының жиынтығы бойынша бағалауға болады.

Кестедегі деректерге сүйенсек, біздің зерттеуімізге қатысқан қызметкерлер арасында қажудың айтарлықтай белгілері жоқ. Алайда, қажу кейбір қызметкерлерде байқалады, бұл қызметкерлерде қажудың белгілері барын көрсетеді.

Сондай-ақ, әр шкала «қажу» түсінігінің қалыптасуына өзіндік үлесін қосады; әр шкалада түрлі баллдар бар, осылайша шкала бойынша мән нормативтік максималды балл санына бөлінеді. Бұл процесс төменде көрсетілген формула арқылы есептеледі:

ЕЕх - респонденттің «Эмоционалды сарқылу» шкаласы бойынша көрсеткіші.

54 - «Эмоционалды сарқылу» шкаласындағы максималды көрсеткіш.

DPX - респонденттің «Иесіздендіру» шкаласындағы мәні.

30 - «Иесіздендіру» шкаласындағы максималды көрсеткіш.

РАх - респонденттің «Кәсіби жетістіктерді азайту» шкаласындағы көрсеткіші.

48 - «Кәсіби жетістіктерді азайту» шкаласындағы максималды көрсеткіш.

Қорытынды көрсеткіш 0-ден (қажу белгілері жоқ) 1-ге дейін (қажудың айқын белгілері) болуы мүмкін.

Зерттеу нәтижелерімізді осы формуланы пайдаланып есептеген кезде:

$$p = \sqrt{\frac{(48/54)^2 + (30/30)^2 + (1-48/48)^2}{3}} = 0,6 \quad (1)$$

Формула бойынша есептеу нәтижесінде 0,6 мәніне қол жеткізілді, бұл 1-ге жақын көрсеткіш. Бұл факт қызметкерлер арасында қажудың белгілі бір деңгейінің бар екенін растайды [7].

Сонымен қатар, зерттеу нәтижелерін өңдеу мен сипаттау үшін IBM SPSS Statistics компьютерлік статистикалық бағдарламасы пайдаланылды, онда деректер математикалық статистикалық талдау әдістерімен зерттелді. Есептеу Пирсонның (R) корреляциялық статистикалық әдісі арқылы жүзеге асырылды, бұл әдіс үлгінің айнымалылары арасында статистикалық маңызды байланыс бар-жоғын анықтауға мүмкіндік береді [8]. 2-ші кесте арқылы шкалалар мен әлеуметтік көрсеткіштер арасындағы байланысты көре аламыз.

2- Кесте. Әдістеме шкалаларының әлеуметтік көрсеткіштері арасындағы байланыс

Әлеуметтік көрсеткіш пен шкалалар арасындағы өзарабайланыс			
	Жас ерекшелігі	Шені	Еңбек өтілі
Эмоциялық сарқылу	-,012	-,235*	-,064
	,912	,026	,552
	90	90	89
Жеке жетістіктердің азаюы	-,284**	,101	-,103
	,007	,345	,338
	90	90	89
Иесіздену	-,030	-,185	,098
	,782	,081	,363
	90	90	89
*.Корреляция 0,05 (екі жақты) деңгейінде маңызды.			
**. Корреляция 0,01 (екі жақты) деңгейінде маңызды.			

Бұл деректерде әлеуметтік көрсеткіштер мен Эмоционалды қажу шкалалар арасындағы өзарабайланыс көрсетілген. Талдау барысында әр көрсеткіштің корреляция коэффициенті және оның маңыздылығы туралы ақпарат берілген. Корреляция коэффициенті екі айнымалы арасындағы байланыстың күшін және бағытын көрсетеді: оң корреляция (көптеген бірліктердің бір уақытта жоғары немесе төмен қозғалуын) және теріс корреляция (бір айнымалының жоғарылауы екінші айнымалының төмендеуімен байланысты).

Эмоциялық сарқылу шкаласымен жас ерекшелік көрсеткіштері арасындағы корреляция: -0,012 (маңызды емес). Бұл корреляция өте төмен және статистикалық тұрғыдан маңызды емес. Яғни жас ерекшелігінің эмоционалды сарқылумен айтарлықтай байланысы жоқ. Шендер және эмоциялық сарқылу арасындағы корреляция: -0,235 (маңызды, $p = 0,026$). Көріп отырғанымыздай көрсеткіш теріс бағытта, бірақ орташа деңгейде байланыс бар екенін білдіреді. Шені жоғары адамдарда эмоциялық сарқылу деңгейі төмен болады. Еңбек өтілі және эмоциялық сарқылу арасындағы корреляция: -0,064 (маңызды емес). Бұл да өте төмен корреляция және еңбек өтілінің эмоциялық сарқылумен ешқандай маңызды байланысы жоқ.

Жеке жетістіктердің азаюы шкаласы және жеке жетістіктердің азаюы арасындағы корреляция: -0,284 (маңызды, $p = 0,007$). Бұл корреляция теріс бағытта, яғни жас ұлғайған сайын жеке

жетістіктердің азаюы мүмкін. Жас және жетістік арасындағы теріс байланыс айқын байқалады. Шен және жеке жетістіктердің азаюы арасындағы корреляция: 0,101 (маңызды емес). Бұл корреляция статистикалық тұрғыдан маңызды емес және шен мен жеке жетістіктердің арасында айтарлықтай байланыс жоқ. Еңбек өтілі және жеке жетістіктердің азаюы арасындағы корреляция: -0,103 (маңызды емес). Бұл да төмен корреляция, яғни еңбек өтілінің ұзақтығы жеке жетістіктердің азаюына әсер етпейді.

Иесіздену (Кәсіби немесе әлеуметтік тұрғыдан оқшаулану сезімі) жас ерекшелігі арасындағы корреляция: 0,030 (маңызды емес). Бұл корреляция өте төмен және статистикалық тұрғыдан маңызды емес. Шен және иесіздену арасындағы корреляция: -0,185 (маңызды емес). Бұл да теріс бағытта, бірақ шен мен иесіздену арасындағы байланыс әлсіз. Еңбек өтілі және иесіздену арасындағы корреляция: 0,098 (маңызды емес). Яғни еңбек өтілі мен иесіздену арасында айтарлықтай байланыс жоқ.

Қорытындылайтын болсақ Эмоциялық сарқылу және жеке жетістіктердің азаюы арасында жас ерекшелігі мен шеннің белгілі бір деңгейде әсері бар, бірақ еңбек өтілі мен иесіздену көрсеткіштері бойынша айтарлықтай маңызды байланыстар байқалмайды.

Жас ұлғайған сайын жеке жетістіктердің азаюы теріс бағытта әсер етеді, бірақ шені мен еңбек өтілі бұл көрсеткіштерге айтарлықтай әсер етпейді.

Эмоционалды сарқылу – бұл эмоционалды тонустың төмендеуі, психикалық жүктемесінің артуы және аффективті тұрақсыздықтың көрініс беруі. Бұның нәтижесінде адамда немқұрайлылық, жағымды не жағымсыз эмоцияларды сезіне алмау, басқаларға деген қызығушылықтың жоғалуы, жұмыстан «тою» сезімі мен жалпы өміріне қанағаттанбаушылық пайда болады.

«Эмоционалды сарқылу» шкаласы мен шен арасындағы теріс корреляция, сондай-ақ «Жеке жетістіктердің қысқаруы» шкаласының жас көрсеткішімен теріс корреляциясы адам психикалық қажуына әлеуметтік жағдайдың әсері жоқ деген қорытынды жасауға мүмкіндік береді.

Зерттеу барысында В.В. Бойконың эмоционалды қажу деңгейін анықтау әдістемесі қолданып, әр шкала бойынша жалпы көрсеткіштер алынды. Бойко сауалнамасы 12 шкалаға бөлінген 84 сұрақтан тұрады. Бұл шкалалар эмоционалды қажудың түрлі кезеңдеріне сәйкес үш факторға топтастырылып, мыналарды қамтиды:

«Ширығу» кезеңі: психиканы жаралайтын жағдайларды бастан кешіру, өзін-өзі төмен бағалау, торға түскен торғай сияқты сезімдер, мазасыздық және депрессия.

«Қарсылық»: қалыптан тыс эмоционалдық реакциялар, эмоционалдық және педагогикалық алшақтық, эмоционалдылықтың жоғары деңгейі, кәсіби тапсырмаларды орындау қабілетінің төмендеуі.

«Сарқылу»: эмоциялардың жетіспеушілігі, эмоционалдық және тұлғалық алшақтық (өзін-өзі жоғалту), психосоматикалық және психо-вегетативтік бұзылыстар.

Төменде келтірілген кесте зерттеуге қатысқан респонденттердің саны туралы мәліметтерді көрсетеді. Зерттеуге 90 қызметкер қатысқан, олардың ішінде «Психиканы жаралайтын жағдайларды бастан кешіру» шкаласы бойынша 68 респондент 9 және одан төмен ұпай алған.

10-15 ұпай жинаған респонденттер саны 8-ді құрайды, ал 16 және одан көп ұпай алғандар саны 14.

9 және одан көп ұпай – қалыптаспаған симптом;

10-15 ұпай – қалыптасып келе жатқан симптом;

16 және одан көп ұпай – қалыптасқан симптом.

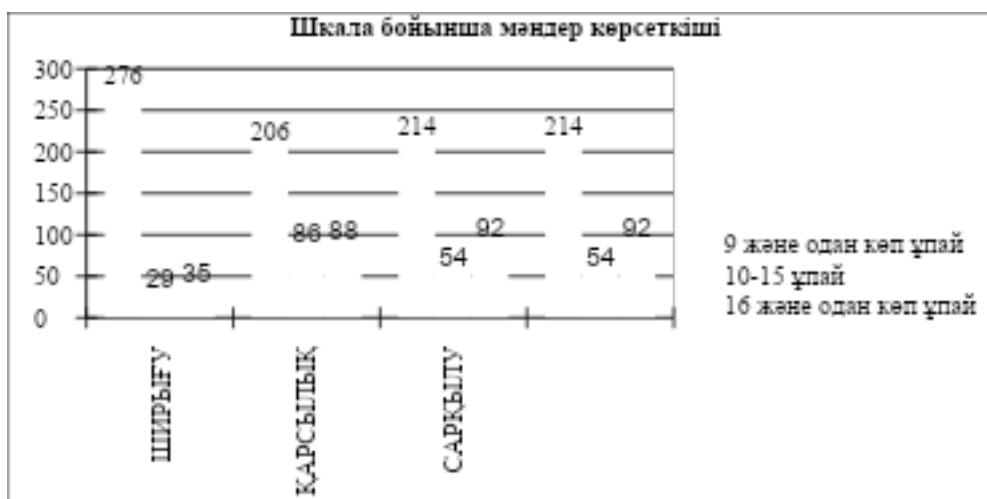
20 немесе одан да көп ұпай алған респонденттер «эмоциялық қажу» белгілерінің немесе фазасының айқынын көрсетеді. Әрбір шкала бойынша жинаған ұпайлар саны №3 кестеде келтірілген.

3-кесте. К. Маслач әдісімен қажу деңгейін анықтауға арналған ұпай көрсеткіштері

	Шкалалар	9 және одан көп ұпай	10-15 ұпай	16 және одан көп ұпай
Ширығу	Психиканы жарақаттаушы жағдайларды бастан кешіру	68	8	14
	Өз-өзіне көңілі толмаушылық	61	9	20
	Торға түскен торғай тәрізді сезіну	73	6	11
	Мазасыздық және депрессия	74	6	10
Қарсылық	Эмоционалдық реакциялардың қалыптан ауытқуы	69	9	12
	Эмоциялық тәрбиелік бағыттан шығып кету	24	44	42
	Эмоцияларды білдірмеу деңгейінің жоғарылауы	56	15	19
	Кәсіби міндеттердің төмендеуі	57	18	15
Сарқылу	Эмоцияның тапшылығы	39	31	20
	Эмоциялық алшақтық	24	18	48
	Тұлғалық алшақтану (өзін жоғалту)	75	-	15
	Психосоматикалық және психо-вегетативті бұзылулар	76	5	9

20 немесе одан жоғары ұпай көрсеткен респонденттер «қажу» фазасында екенін білдіреді. Бұл әдіс «қажудың» негізгі белгілерін анықтауға мүмкіндік береді. Стресстің даму кезеңдерінде қай белгілердің басым екенін және олардың қай фазада жиі кездесетінін ескеру өте маңызды.

Кестеде көрсетілгендей, 16 және жоғары ұпай жинаған респонденттердің саны айтарлықтай көп емес, бірақ олар мүлдем жоқ емес. «Эмоциялық тәрбиелік бағыттан шығып кету» және «Эмоциялық алшақтық» шкалаларында респонденттердің тек жартысы 20 ұпайдан көп жинаған. Бұл, өз кезегінде, қажу фазасында жатқан қызметкерлердің бар екендігін көрсетеді. Атап айтқанда, жоғарыда аталған екі белгі бойынша респонденттердің жартысы, яғни 50%-ы, ал жалпы көрсеткіш бойынша 20%-ы қажу фазасында екенін білдіреді. Нәтижелер (сурет 4) гистограмма түрінде көрсеттік.



Сурет 4 - Шкала бойынша көрсеткіштер мәні

К.Маслач пен Бойконың «қажу деңгейін анықтау» әдістерін пайдалана отырып, алынған нәтижелерді талдау негізінде зерттеу барысында қарастырылған айнымалылардың сипаттамалық статистикасы жасалды. Сонымен қатар, олардың арасындағы байланысты анықтау үшін корреляциялық есептеу (Пирсонның корреляциялық талдауы) жүргізілді. Деректер кесте түрінде келтірілген:

4-Кесте. Шкалалар корреляциясының көрсеткіштері

Шкалалар атауы	Эмоционалды саркылу	Жеке жетістіктің азаюы	Иесіздену
Психиканы жарақаттаушы жағдайларды бастан кешіру	,503**	-,355**	,504**
	,000	,001	,000
	90	90	90
Өз-өзіне көңілі толмау	,244*	-,552**	,373**
	,021	,000	,000
	89	89	89
Торға түскен торғайдай сезіну	,406**	-,483**	,541**
	,000	,000	,000
	90	90	90
Мазасыздық пен депрессия	,408**	-,207	,480**
	,000	,050	,000
	90	90	90
Қалыпқа сыймайтын эмоциялық жауап	,364**	-,298**	,405**
	,000	,004	,000
	90	90	90
Эмоциялық тәрбиелік бағыттан шығып кету	,037	,132	,010
	,732	,215	,925
	90	90	90
Эмоция шығармауды арттыру	,385**	-,089	,398**
	,000	,405	,000
	89	89	89
Кәсіби міндеттерді азайту	,472**	,030	,490**
	,000	,782	,000
	90	90	90
Эмоцияның жетіспеушілігі	,249*	-,069	,244*
	,018	,517	,020
	90	90	90
Эмоциялық алшақтық	,338**	,318**	,322**
	,001	,002	,002
	90	90	90
Тұлғалық алшақтық (өзін-өзі жоғалту)	,437**	-,226*	,508**
	,000	,032	,000
	90	90	90
Психосоматикалық және психо-вегетативті бұзылыстар	,374**	-,325**	,468**
	,000	,002	,000
	90	90	90
*.Корреляция 0,05 (екі жақты) деңгейінде маңызды.			
**. Корреляция 0,01 (екі жақты) деңгейінде маңызды.			

Корреляциялық талдаудың нәтижелеріне сүйене отырып, біз теріс байланыстардың бар екенін және сауалнамадағы кейбір өлшемдер, яғни шкалалар арасындағы жоғары үйлесімділікті байқай аламыз. Мысалы, Пирсонның корреляциялық есебіне сәйкес, Бойко әдістемесінің екі

шкаласы мен Маслач бойынша қажу деңгейін анықтайтын шкалалар арасында $p=0,01$ көрсеткішінде «Психиканы жаралайтын жағдайларды бастан кешіру» мен «Эмоционалды сарқылу» ($r=0,503^{**}$) және «Иесіздендіру» шкалалары ($r=0,504^{**}$) арасында оң байланыс анықталды. Бұл адамның психиканы жаралайтын жағдайларға тап болуы оның эмоционалды сарқылу қаупіне әкелетінін білдіреді.

Маслач әдістемесі мен Бойко әдістемесінің шкалалары арасында да оң корреляциялар анықталды. Жеке жетістіктердің қысқару шкаласы Бойко әдістемесінің «Эмоциялық алшақтық» шкаласынан басқа барлық шкалалармен оң байланыста. Бұл адамның ширығу, қарсылық және сарқылу сезімдері күшейген сайын, оның қажу деңгейі, эмоционалды сарқылу, жеке жетістіктердің қысқаруы және иесіздену көрсеткіштері де жоғарлайтынын көрсетеді.

Ал Жеке жетістіктің қысқару шкаласы Маслач әдістемесінің дерлік барлық шкаласымен теріс байланыста. Теріс корреляция $-1 < r < 0$ аралығына сәйкес келеді. Қызығушылық коэффициентінің -1-ге жақын болуы байланыс күшті екенін білдіреді, ал 0-ге жақын болғанда, байланыс әлсірейді [9]. Осы шкалалар арасындағы теріс байланыстың болуы Маслач әдістемесінің барлық шкалаларының көрсеткіш тенденциясының күшті екенін аңғартады, бұл «Жеке жетістіктің қысқару» шкаласының да төмендеуіне ықпал етеді.

Қорытынды.

Зерттеуіміздің нәтижелеріне сүйене отырып, қызметкерлер арасында қажу белгілерінің бар екендігін атап айтуға болады. Эмоционалды бұзылулардың алдын алу үшін полиция қызметкерлеріне психологиялық қолдау көрсету аса қажет. Бұл қолдау стрессті, мазасыздықты және эмоционалды қажуды тудыратын көріністер мен құбылыстарды жоюға бағытталған шараларды қамтуы тиіс.

Демалыс белсенді түрде ұйымдастырылып, әртүрлі қызығушылықтар мен хоббилерді дамыту, сондай-ақ, кәсіби қарым-қатынастың оң болуы қызметкерлерді шамадан тыс қажудан және жүйке мен психикалық жүктемеден қорғауға болады. Бұл стресстік факторлардың теріс әсерін азайтады және профилактикалық шаралардың тиімділігін арттырады.

Эмоционалды бұзылуларды болдырмауда ұжым ерекше рөл атқарады. Салауатты және ұйымшыл команда тұлғаның үздіксіз жетілуіне мүмкіндік береді.

Эмоционалды бұзылулардың алдын алу шараларына қызметкерлердің психикалық өзін-өзі реттеу әдістеріне негізделген аутотренинг техникаларын меңгеруіне мүмкіндік беретін психологиялық тренингтер ұйымдастыруды ұсынамыз. Психопрофилактика мен психокоррекция шаралары стресстің теріс әсерін төмендетуге бағытталуы тиіс: кәсіби қызмет барысында туындайтын қажуды жою, кәсіби мотивацияны арттыру, сондай-ақ жұмсалған күш пен алынған сыйақы арасындағы тепе-теңдікті сақтау. Эмоционалды қажу белгілері байқалғанда қызметкерлердің еңбек жағдайларын (ұйымдастырушылық деңгей), ұжымдағы қатынастардың сипатын (тұлғаралық деңгей) және жеке тұлғаның реакциясы мен аурушандығын (жеке деңгей) талдау маңызды. Эмоционалды қажуды болдырмау үшін жұмыс жүктемесін тиімді бөлу, кәсіби міндеттерді орындау барысында іс-әрекеттің бір түрінен екінші түріне ауысу дағдыларын дамыту, жанжалды жағдайларда қолайлы мінез-құлық көрсету қажет. ПО қызметкерлеріне психологиялық қолдау шаралары әлеуметтік-психологиялық тренинг, өзіне сенімділікті арттыру тренингтері және жалпы тренинг қызметінің элементтерін пайдалану арқылы тиімді өтеді.

Пайдаланылған әдебиеттер тізімі:

1. Поляков А. В. Психологическое сопровождение сотрудников полиции. Ученые записки СПбГИПСР. Выпуск 2. Том 22. 2014, 53-57
2. <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1400000199>
3. Асямов С.В., Пулатов Ю.С. Профессионально-психологический тренинг сотрудников органов внутренних дел. Учебное пособие. Ташкент, 2002. - 141с

4. Д. Қалқаманұлы. Жергілікті полиция қызметі бөлімшелері жұмысының және олардың әкімшілік құқық бұзушылық туралы істер бойынша іс жүргізу функцияларын іске асыруының құқықтық және ұйымдастырушылық ерекшеліктері. Оқу құралы - Қостанай: ҚР ИМ Шырақбек Қабылбаев атындағы Қостанай академиясы, 2022. – 75 б. 10б
5. Воронина А. С. Особенности мышления сотрудников подразделений предварительного следствия МВД России//Психология и педагогика служебной деятельности. 2018. №1.
6. Пряхина М. В., Душкин А. С., Гончарова Н. А., Шаранов Ю. А., Шахматов А. В. Эмоциональное выгорание сотрудников полиции: феноменология и профилактика// Прикладная психология и педагогика. 2021. №. 4. С. 25-42.
7. <https://psylab.info/>
8. Сидоренко Е. В. Методы математической обработки в психологии.-СПб.:ООО «Речь», 2000. - 350 с
9. Наследов А. SPSS 19: Профессиональный статистический анализ данных.-СПб.: Питер, 2011. - 400 с
10. Котенев И.О. Психологическая оценка личности руководителя овод с помощью калифорнийского опросника//Психопедагогика в правоохранительных органах, 2001, №1 (15), с93
11. Котова Е.В. Профилактика синдрома эмоционального выгорания: учебное пособие [Электронный ресурс]. /Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. -Красноярск, 2013 : www.metodichka.x-pdf.ru.
12. Лаврова К., Левин А. Синдром выгорания: профилактика и управление. Пособие для сотрудников, работающих в программах снижения вреда. 2006
13. Maslach C. Understanding job burnout. In: Rossi A.M., Perrewé P.L., Sauter S.L., editors. Stress and Quality of Working Life: Current Perspectives in Occupational Health. Information Age Publishing; Charlotte, NC, USA: 2006. pp. 37-52
- 5-9268-0010-2.URL:<https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-myshleniya-sotrudnikov-podrazdeleniy-predvaritelnogo-sledstviya-mvd-rossii-1> (дата обращения: 19.03.2024).
<https://sdo.institutemvd.by/mod/book/print.php?id=7466&chapterid=8452>
<http://cppmsp.kalin.gov.spb.ru/0-PolInf/psiholog/Maslach.pdf>

References:

1. Polyakov A. V. Psihologicheskoe soprovozhdenie sotrudnikov policii. Uchenye zapiski SPbGIPSR. Vypusk 2. Tom 22. 2014. 53-57s
2. <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1400000199>
3. Asyamov S.V., Pulatov YU.S. Professional'no-psihologicheskij trening sotrudnikov organov vnutrennih del.Uchebnoe posobie. Tashkent, 2002. - 141 s
4. Д. Қалқаманұлы. ZHergilikti policiya qyzmeti belimsheleri zhymysynyn zhane olardyń әkimshilik құқық бұзushылық туралы ister bojynsha is zhyrgizu funkciyalaryn iske asyruynyn құқықтық және ұйымдастыrushылық ereksheликтери. Оқу құралы - Қостанай: ҚР ИМ SHырақбек Kabyлbaev atynday Қостанай akademiyaсы, 2022. - 75 b. 10b
5. Voronina A. S. Osobennosti myshleniya sotrudnikov podrazdelenij predvaritel'nogo sledstviya MVD Rossii//Psihologiya i pedagogika sluzhebnoy deyatel'nosti. 2018. №1.
6. Pryahina M. V., Dushkin A. S., Goncharova N. A., SHaranov YU. A., SHahmatov A. V. Emocionalnoe vygoranie sotrudnikov policii: fenomenologiya i profilaktika// Prikladnaya psihologiya i pedagogika. 2021. №. 4. S. 25-42.
7. <https://psylab.info/>
8. Sidorenko E. V. Metody matematicheskoy obrabotki v psihologii.-SPb.:ООО «Rech'», 2000. - 350 s
9. Nasledov A. SPSS 19: Professional'nyj statisticheskij analiz dannyh.-SPb.: Piter, 2011. - 400 s
10. Kotenev I.O. Psihologicheskaya ocenka lichnosti rukovoditelya ovd s pomoshyu kalifornijskogo oprosnika//Psihopedagogika v pravoohranitelnyh organah, 2001, №1 (15), s93
11. Rotova E.V. Profilaktika sindroma emocional'nogo vygoraniya: uchebnoe posobie [Elektronnyj resurs]. /Krasnoyar. gos. ped. un-t im. V.P. Astafeva. -Krasnoyarsk, 2013 : www.metodichka.x-pdf.ru.