

СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И ПРОГРАММА ЕГО ПРЕОДОЛЕНИЯ В СФЕРЕ «ПОМОГАЮЩИХ» ПРОФЕССИЙ.**Пестерева Анастасия Евгеньевна**

магистрант Кемеровского государственного университета, РФ, г. Кемерово

В последние годы в зарубежной и отечественной психологии проводятся исследования, связанные с синдромом эмоционального выгорания. Представители профессий, чья деятельность связана с общением, со временем, обнаруживают у себя симптомы эмоционального выгорания, такие как, опустошение, усталость, истощение и т.д.

Прежде всего, это касается практических психологов, работников социальной сферы, педагогов[3, с. 15].

Отечественные и зарубежные ученые, исследовавшие эмоциональное выгорание, приводят различные обозначения данного понятия. Рассмотрим некоторые из них. Впервые термин («burn-out») – выгорание, был предложен Г.Дж. Фрейденбергер в 1974 г. Согласно Фрейденбергеру, синдром эмоционального выгорания является результатом потери энергии у специалистов сферы социальной помощи, когда они себя чувствуют перегруженными трудностями других людей[1, с. 44]. К. Маслач определяет данное понятие так: выгорание – «синдром эмоционального истощения, включающий в себя, отрицательное отношение своей к работе, развитие заниженной самооценки и потерю понимания и сочувствия по отношению к своим клиентам» [2, с. 154].

Таким образом, можно сделать вывод, о том, что под эмоциональным истощением понимаются чувства усталости, а также эмоциональной опустошенности, связанные с работой.

Актуальностью данной темы является ее недостаточная теоретическая разработанность.

Новизна статьи заключается в уточнении и расширении представлений о синдроме эмоционального выгорания и его преодолении.

По мнению В.В. Бойко, синдром «эмоционального выгорания» представляет выработанный механизм психологической защиты в виде частичного или абсолютного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие факторы. Относительно динамики возникновения синдрома выгорания в психологии на сегодняшний день существует множество дополняющих друг друга подходов, один из них: – индивидуально-психологически

В нем подчеркивается отличительное для некоторых людей несоответствие ожиданий от работы с действительностью; – социально – психологический. В нем причиной эмоционального выгорания считается специфичность самой работы, которая отличается большим количеством контактов с людьми; – организационно- психологический. Причина эмоционального выгорания связывается с типичными проблемами личности в организационной структуре: ролевыми конфликтами, недостаточной обратной связью от руководства и т. д.[1, с. 27].

Для профилактики и преодоления синдрома эмоционального выгорания разрабатываются специальные коррекционные программы. Таким образом, можно выделить основные принципы построения такой программы (диагностический, психокоррекционный и информационный), которые в дальнейшем определяют ее направления и задачи.

Большое значение в этой связи имеет адаптация модели коррекционной программы, которая применится к профессиональной деятельности специалистов, работающих в сфере «помогающих» профессий. Программу можно условно разделить на три этапа: подготовительный, основной и завершающий.

Подготовительный этап предлагает диагностику синдрома эмоционального выгорания и личности самого специалиста.

На данном этапе диагностики чаще всего использованы такие методики, как: «Диагностика эмоционального выгорания» В.В. Бойко, опросник на «выгорание» MBI К. Маслач и С.Э. Джексон, адаптированный Н.Е. Водопьяновой, методика многофакторного исследования личности Р. Кеттелла[2, с. 52].

С учетом результатов исследований, проводятся индивидуальные консультации со специалистами.

В задачи этих консультаций входит выявление причин возникновения синдрома, в частности, преобладание или сочетание «личных» и «социальных» проблем специалиста, которые составляют группу факторов, способствующих образованию синдрома эмоционального выгорания.

В индивидуальной консультации с клиентом определяется уровень развития синдрома эмоционального выгорания, а также определяются последствия для всего организма.

Также оцениваются возможности специалиста решать предстоящие задачи, производится настройка специалиста на саму проблему, а также на ее принятие и поиск путей её преодоления. Хотелось бы отметить опыт от анализа специалистов социальной службы, которые испытывают синдром эмоционального выгорания (более 50 % от выборки), они практически не информированы о последствиях синдрома, у них отсутствуют элементарные навыки релаксации, они имеют достаточно низкий уровень стрессоустойчивости, неохотно стремятся преодолевать стресс и разрешать конфликтные ситуации в коллективе.

Поэтому важнейшим аспектом в работе, со специалистами подверженными синдрому эмоционального выгорания является формирование их активной позиции по отношению к профессиональным стрессам.

Далее сотрудники, которые прошли индивидуальные консультации и по их результатам, имеют положительную динамику к преодолению выгорания, принимают участие в следующем тренинге, который является главным компонентом всей коррекционной программы.

Тренинговые занятия проводятся в виде лекций и семинаров, на которых участники получают представление о выгорании, причинах его возникновения, а также последствиях. Согласно О.А. Папановой, «для того чтобы эффективно помогать людям, специалист должен быть способен преодолевать психологические трудности, с которыми зачастую связана его профессиональная деятельность, только тогда он сможет защитить себя от синдрома эмоционального выгорания»[1, с. 27].

Среди наиболее известных моделей тренингов «антивыгорания», самой эффективной на данный момент представляется рационально-эмоционально-поведенческая модель А. Эллиса. По анализу исследователей, этой модели А. Эллиса, она представляет собой симбиоз различных психотерапевтических методик.

Главной отличительной особенностью РЭПТ является разделение всех эмоций, которые испытывает человек на рациональные (продуктивные) и иррациональные (непродуктивные, деструктивные, дисфункциональные), причиной которых являются иррациональные убеждения.

При этом имеется в виду, что эмоциональные нарушения вызываются у человека не только событиями, но и его нерациональными убеждениями[2, с. 322].

Рассмотрим не менее эффективные психотерапевтические модели профилактики синдрома эмоционального выгорания. Представитель когнитивного подхода – Р. МакМаллин предлагает использовать прием, который направлен на изменение иерархии ценностей человека. Все участники тренинга между собой обсуждают приоритет своих ценностей, анализируют их недостатки и достоинства, связывают их с проявлением синдрома эмоционального выгорания.

Другой представитель психологии – Р.Д. Рамси рассматривает профессиональное выгорание через установку, отношение специалиста к своей профессиональной деятельности.

Исследователь предлагает план, в который он включает такие рекомендации как: приобретение новых знаний; определение новых направлений в работе и жизни ; активный личностный рост; развитие потенциала лидера; сбалансированный режим труда и отдыха и жизни в целом[3, с. 47].

Представители гештальт-подхода полагают, что синдром эмоционального выгорания – это комплексная проблема. Специалист с синдромом выгорания может демонстрировать такие симптомы, как остеохондроз, головные боли, гипертония, в сфере профессионального общения – неумение строить отношения с коллегами и клиентами

Синдром эмоционального выгорания среди специалистов «помогающих» профессий – результат пренебрежения собственными чувствами, ограничение своей профессиональной деятельности к определённым стереотипам, отсутствие возможности творчески самовыражаться.

Предупреждение синдрома эмоционального выгорания обычно начинаются с ситуативной разгрузки. В первую очередь необходимо применить меры, которые будут ориентированы на изменение поведения, целями которого будет разделение ответственности, постановка объективных целей.

Дополнительно, если это необходимо, обратить внимание на характерные для специалиста образцы мышления, обнаружить недостающую информацию, которую в дальнейшем можно использовать для повышения эффективности труда.

Резюмируя опыт изучения синдрома эмоционального выгорания представителями тех или иных психотерапевтических направлений, можно определить задачи наиболее оптимальной модели тренинга: обучение основным навыкам саморегуляции и конструктивного; формирование позитивного отношения к действительности; рациональный выбор специальности; развитие профессиональных качеств в ситуациях взаимодействия и т. д.

Для повышения адаптационных возможностей личности специалиста и обучения его навыкам саморегуляции необходимо использовать различные упражнения: дыхательные или релаксационные, упражнения направленные на настроение или психическое состояние, с помощью переключения внимания на самоконтроль за внешним состоянием и проявлением эмоций.

Формирование позитивного отношения к действительности возможно через переоценку собственных убеждений или пересмотр собственной системы ценностей.

Подводя итог, приведенным взглядам на коррекцию и возникновение эмоционального выгорания, следует отметить, что в каждом подходе, среди специалистов возникает широкий спектр мнений: от признания синдрома выгорания негативным явлением, с которым необходимо бороться, до его возникновения для личностного роста.

Единственная главная точка зрения всё-таки просматривается, она объединяет между собой все приведенные выше подходы, является то, что они рассматриваются со стороны множественно детерминированного процесса, определяющегося сочетанием профессиональных стрессоров и личных особенностей специалиста.

Важным компонентом в предупреждении возникновения синдрома эмоционального выгорания является осмысление специалистом смысла своей профессиональной

деятельности, рефлексия соматического и психического состояния, а также возможность относиться к симптомам выгорания как к сигналам, свидетельствующим о возникновении психологического дисбаланса.

Завершающий этап коррекционной программы несет в себе совместный анализ и обсуждение итогов, проделанной работы, как на уровне группы, так и в рамках индивидуальных консультаций, а также, своевременно проводится повторная диагностика синдрома выгорания[2, с. 142].

Проводится обучение навыку самостоятельной оценки состояния и распознаванию симптомов выгорания, специалисты знакомятся с результатами исследования. На основе проведенных мероприятий формулируются рекомендации, направленные на профилактику синдрома эмоционального выгорания и сохранение психического здоровья.

Дальнейшая работа может осуществляться как в виде консультационных бесед и в проведении тренингов с выбором эффективных заданий. Таким образом, можно обозначить основную цель программы – профилактика и коррекция синдрома эмоционального выгорания – и ведущие задачи: повышение адаптационных возможностей личности, регуляция собственного состояния, формирование позитивного отношения к окружающим в своей профессии, развитие личностной рефлексии, обучение навыкам взаимодействия в конфликтных ситуациях.

Список литературы:

1. Сидоров, П. Синдром «выгорания» и методики восстановления адаптации личности. 2005. - №43-с.-27
2. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. - Питер, 2008-358 с.
3. Умняшкина, С. В. Синдром эмоционального выгорания как проблема самоактуализации личности (в сфере помогающих профессий) [Электронный ресурс]: Дис. канд. психол. наук: 19.00.04 / — М.: РГБ, 2002.-54 с.//Режим доступа: <http://http://www.dslib.net/med-psixologia/sindrom-jemocionalnogo-vygoranija-kak-problema-samoaktualizacii-licnosti.html#1241361> (дата обращения: 10.10.2017).