

СТРАТЕГИИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ СПЕЦИАЛИСТАМ МЧС РОССИИ С ПРИЗНАКАМИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Валентина Оскаровна Штумф

кандидат психологических наук, доцент, ведущий научный сотрудник НИО (МПР)
Сибирского филиала федерального казенного учреждения «Центр экстренной
психологической помощи Министерства Российской Федерации по делам гражданской
обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий»
ceppsibir@yandex.ru

Аннотация. В статье рассмотрены модели синдрома эмоционального выгорания, используемые для оценки актуального состояния специалистов МЧС России, и подходы к его преодолению. С позиций личностно-ориентированного подхода описано содержание ресурсосберегающих, ресурсо-активирующих и ресурсо-реконструктивных стратегий оказания психологической помощи.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, специалисты МЧС России, стратегии психологической помощи.

PSYCHOLOGICAL AID STRATEGIES FOR SPECIALISTS OF EMERCOM RUSSIA WITH SIGNS OF EMOTIONAL BURNING

V. O. Shtumf

candidate of psychology, associate professor, leading research associate of the Research
Department of Medical and Psychological Rehabilitation, Siberian branch of Federal public
institution Emergency psychological aid center EMERCOM of Russia
ceppsibir@yandex.ru

Abstract. The article discusses the models of burnout syndrome, which are used to assess the current state of specialists of the Ministry of Emergencies of Russia, and approaches to overcoming it. From the position of a personality-oriented approach, the content of resource-saving, resource-activating and resource-reconstructive strategies for providing psychological assistance is described.

Key words: emotional burnout, specialists of EMERCOM of Russia, psychological assistance strategies

Реализация грамотного и целостного подхода к оказанию психологической помощи специалистам МЧС России с признаками эмоционального выгорания требует изучения теоретических и методологических основ этой проблемы. Выбор конкретной модели эмоционального выгорания, подходов и стратегий оказания психологической помощи должен учитывать специфику профессиональной деятельности заявленного контингента и вписываться в нормативные положения, регулирующие данный вид деятельности в подразделениях МЧС России.

Термин «эмоциональное выгорание» был впервые предложен американским психиатром Х. Фреденбергером для описания психологического состояния здоровых людей, которые находятся в интенсивном и тесном общении с клиентами в эмоционально напряженной обстановке, оказывая при этом профессиональную помощь (Н. Freudenberger, 1974) [1].

На сегодняшний день изучение этого явления затруднено из-за его содержательной неоднозначности и многокомпонентности [2].

Отличительной особенностью профессиональной деятельности специалистов МЧС России является постоянное столкновение с угрозой жизни, физическому и психическому здоровью. Воздействие экстремальных ситуаций различного характера, широкий спектр профессиональных задач, значительные физические и психологические нагрузки, высокий уровень ответственности, дефицит времени и ресурсов являются частыми причинами эмоционального выгорания.

Реализация мероприятий по психологической профилактике и коррекции эмоционального выгорания у специалистов МЧС России требует использования не только теоретической, но и практически обоснованной модели выгорания. В связи с этим наиболее интересными для практического использования специалистами психологической службы МЧС России представляются: трехфакторная модель К. Маслач, С. Джексона (1986) и процессуальная модель В.В. Бойко (1999) [3]. В дополнение к понятной и логичной теоретической структуре, опросники на выявление эмоционального выгорания этих авторов являются распространенным и удобным диагностическим инструментом, рекомендованными для оценки актуального состояния специалистов в системе МЧС России [4].

Трехфакторная модель (К. Маслач и С. Джексона) представляет собой конструкцию, включающую эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений. Эмоциональное истощение здесь является основным компонентом выгорания и проявляется в снижении эмоционального фона, безразличии или эмоциональном перенасыщении. Деперсонализация

прослеживается в деформации отношений с другими людьми (повышении зависимости от них, усилении негативизма, пренебрежительного отношения к ним). Редукция личных достижений – в тенденции отрицательно оценивать себя, занижать собственные профессиональные достижения и успехи, пессимистично оценивать свои служебные достоинства и возможности, либо – преуменьшать достоинства, ограничивать собственные возможности и обязанности по отношению к другим [3].

Модель В.В. Бойко относят к процессуальным моделям, рассматривающим динамику выгорания как процесс усиления эмоционального истощения, что приводит к негативным установкам по отношению к субъектам профессиональной деятельности.

Эмоциональное выгорание по В.В. Бойко – выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия профессиональной среды. Автор рассматривает выгорание как профессиональную деформацию личности, возникающую под воздействием внешних и внутренних факторов. К внешним (организационным) факторам он относит: хронически напряженную психоэмоциональную деятельность, ее дестабилизирующую организацию, повышенную ответственность за выполняемые функции и операции. К внутренним (индивидуально-личностным): склонность к эмоциональной ригидности, интенсивную интериоризацию, слабую мотивацию к эмоциональной отдаче, нравственные дефекты и дезориентацию личности [3].

Эмоциональное выгорание проявляет себя в трех фазах. Первая фаза – тревожное напряжение, проявляется через переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенность собой, «загнанность в клетку», тревогу и депрессию. Вторая – резистенция (сопротивление), проявляется через неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, эмоционально-нравственную дезориентацию, расширение сферы экономии эмоций, редукцию (упрощение) профессиональных обязанностей. Третья фаза – истощение

характеризуется эмоциональным дефицитом, эмоциональной отстраненностью, личностной отстраненностью, а также психосоматическими и психовегетативными расстройствами [5; 3].

Знание модели развития процесса эмоционального выгорания позволяет понять содержание синдрома. Более подробный анализ причин выгорания дает стратегии - «ключи» для его успешной профилактики и коррекции.

В.Ю. Орел среди основных факторов развития выгорания выделяет организационные и индивидуальные, что, по мнению И.А. Кураповой, позволяет наметить два подхода к профилактике и коррекции синдрома – организационно-ориентированный и личностно-ориентированный [6].

Н.Е. Водопьянова по критерию ключевых причин развития выгорания выделяет три подхода к преодолению выгорания: организационно-ориентированный, личностно-ориентированный и профессионально-комплексный [2].

Организационно-ориентированный подход реализует противодействие выгоранию на уровне отдельных подразделений и организации, в целом. Эффективные организационно-ориентированные методы включают в себя: наставничество, супервизорство, повышение квалификации, планирование карьеры [2; 6].

Личностно-ориентированный – направлен на восстановление утраченных ресурсов, личностный рост, развитие субъектных свойств, личностных и профессиональных компетенций посредством саморазвития, самопомощи и получения помощи извне. Важно, что эффективность психологической помощи в соответствии с этим подходом во многом зависит от субъектной активности (заинтересованности и вовлеченности в процесс борьбы с выгоранием самого человека) [2; 6].

Профессионально-комплексный подход включает профилактику синдрома на личностном и организационном уровнях. В последнее время он признан наиболее эффективным, поскольку одновременно направлен как на организационные, так и на индивидуально-личностные причины выгорания [6].

С позиции рассмотрения вопроса о стратегиях психологической помощи специалистам МЧС России, имеющим признаки эмоционального выгорания, представляет интерес личностно-ориентированный и входящий в него – ресурсно-субъектный подход. Последний объясняет выгорание как дисфункцию личности, возникающую в результате снижения собственной активности субъекта и нехватки у него ресурсов для преодоления потенциально трудных ситуаций профессиональной деятельности. Здесь представлено три группы стратегий помощи: ресурсосберегающие (разгрузочно-профилактические), ресурсо-активизирующие (профессионально-компетентностные) и ресурсо-реконструктивные [2].

Ресурсосберегающие стратегии направлены на сохранение или быстрое восстановление психоэнергетических ресурсов. Стратегии представляют собой различные формы разгрузки, поиск баланса между работой, отдыхом и другими сферами жизни, программы, повышающие стрессоустойчивость, сбалансированное питание, активный отдых, регулярные физические упражнения, полноценный сон, создание позитивных образов во внешней, в том числе – профессиональной среде, освоение навыков тайм-менеджмента и т. д.

В качестве превентивных мер в рамках ресурсосберегающих стратегий рекомендуется просвещение в области стресса, расширение знаний о причинах и последствиях выгорания, развитие навыков саморегуляции и конструктивного преодолевающего поведения; обучение методам самопомощи или самоменеджмента (самоорганизации); даются рекомендации по нахождению оптимального баланса между работой и отдыхом, отмечается преимущество техник освобождения от чрезмерного напряжения и негативных эмоций в конце рабочего дня. Профилактические меры в рамках ресурсосберегающих стратегий рекомендуется применять на начальном этапе профессионализации при отсутствии признаков выгорания или его первых проявлениях.

Данный тип стратегий успешно и систематически реализуется для специалистов МЧС России в рамках групповых занятий по психологической

профилактике эмоционального выгорания или (при наличии соответствующего запроса) в рамках индивидуального психологического консультирования.

Ресурсо-активизирующие стратегии направлены на повышение личностного потенциала, восполнение дефицитов в профессиональных компетенциях и личных ресурсах, в частности – на укрепление позитивных жизненных установок, развитие профессиональных компетенций (содействие организационной и профессиональной адаптации и профессионально-личностному развитию); на активацию поиска внешних ресурсов в виде социальной, профессиональной, эмоциональной и других видов поддержки. Особая роль здесь отводится коммуникативной компетентности. Психологическая помощь специалистам с наличием эмоционального выгорания направлена на улучшение навыков общения в непростых профессиональных ситуациях, психологическую разгрузку и восстановление психоэнергетических ресурсов. Меры ресурсо-активизирующих стратегий эффективны при средней и высокой степени выгорания (сложившейся фазе резистенции и складывающемся истощении), на стадиях стагнации или – при первых признаках регрессивного профессионального и личностного развития.

Этот тип стратегии реализуется для специалистов МЧС России с признаками эмоционального выгорания в рамках психологической коррекции или общеоздоровительных программ медико-психологической реабилитации (при наличии конкретного запроса на преодоление эмоционального выгорания).

Ресурсо-реконструктивные стратегии ориентированы на развитие новых или реконструкцию существующих ресурсных образований. Они направлены на психологические вмешательства, подразумевающие глубокую реконструкцию системы субъективно-личностных конструктов различных уровней регуляции (аффективно-рефлексивного, рефлексивно-когнитивного, когнитивно-поведенческого, мотивационного, когнитивно-семантического и т.д.). Наиболее ценные из этих стратегий основаны на идеях экзистенциально-феноменологического подхода, где основной терапевтической задачей выступает помощь человеку в более адекватном «контакте» с его собственными

искренними чувствами, желаниями, восприятиями и интерпретациями. Это позволяет осознать собственную целостность, активировать личный потенциал и приблизиться к самоактуализации и самореализации. Меры ресурсо-реконструктивных стратегий особенно ценны в фазах высокой выраженности синдрома выгорания (при сложившихся резистенции и истощении). Для специалистов МЧС России такая стратегия реализуется в рамках комплексных программ психологической коррекции, индивидуального психологического консультирования, общеоздоровительных программ медико-психологической реабилитации, при наличии конкретного запроса.

Процесс оказания эффективной психологической помощи специалистам МЧС России с признаками эмоционального выгорания предполагает выбор теоретически и практически обоснованной модели эмоционального выгорания, возможность опоры на подход и стратегии помощи с учетом степени имеющихся проявлений выгорания. С этих позиций представляется ценным личностно-ориентированный подход и, реализуемые в его рамках, ресурсосберегающие, ресурсо-активирующие и ресурсо-реконструктивные стратегии оказания помощи.

Библиографический список

1. Бойко В.В. Энергия эмоций. СПб.: Питер, 2004. 474 с.
2. Водопьянова Н.Е. Старченкова Е.С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика: практическое пособие. 3-е изд., испр. и доп. М.: Юрайт. 2019. 299 с.
3. Водопьянова Н.Е., Никифоров Г.С. Теоретические аспекты профилактики и коррекции профессионального выгорания // Вестник Санкт-Петербургского университета. 2013. Серия 16. Вып.2 С.4-14.
4. Курапова И.А. Преодоление профессионального выгорания субъекта труда: проблемы и подходы // Вестник Марийского государственного университета. 2015. № 5 (20). С.74-78.
5. Методические рекомендации по проведению мониторингового психодиагностического обследования в системе МЧС России / Под общ. ред. Ю.С. Шойгу. М. 2016. 107 с.
6. Freudenberger H. Staff Burn-Out // The Society for the Psychological Study of Social Issues. 1974. V. 30. Is.1. P. 159-165.