«Синдром профессионального выгорания психологов-консультантов Телефона доверия и мероприятия по его профилактике и коррекции »

**Коджаспиров Алексей Юрьевич**

*к.пс.н., доцент,*

*заведующий сектором дистанционного консультирования*

*«Детский телефон доверия» Центра экстренной психологической помощи Московского городского психолого-педагогического университета,*

*г. Москва Россия*

[*teledov@list.ru*](mailto:teledov@list.ru)

В последнее время синдрому эмоционального выгорания в научной литературе уделяется все больше внимания. Теоретический интерес к этой теме связан с широким распространением эмоционального выгорания в работе специалистов разных профессий. Наибольшее влияние синдром эмоционального выгорания оказывает на работу специалистов «помогающих профессий» или профессий типа «человек — человек». Такие специалисты как врачи, юристы, психологи, психотерапевты, консультанты, сотрудники органов социальной помощи, по долгу службы постоянно сталкиваются с негативными переживаниями, и оказывающиеся в большей или меньшей степени вовлеченными в них, находятся в зоне риска для собственной эмоциональной устойчивости. Применительно к специалистам этих профессий обычно говорят не о синдроме эмоционального выгорания, а о синдроме профессионального выгорания (СПВ).

Одной из профессиональных областей, где эта проблема является особенно важной, является деятельность по оказанию экстренной психологической помощи по телефону. Известно, что сотрудники телефонов доверия испытывают значительные психические, физические и эмоциональные нагрузки и в силу специфики своей работы постоянно сталкиваются с негативными переживаниями, которые оказывают воздействие на их собственное эмоциональное состояние. Это делает работников служб экстренной психологической помощи по телефону особенно уязвимыми для профессионального выгорания.

В настоящее время наиболее распространенной является точка зрения на выгорание, предложенная в 1976 г. исследователями К. Маслак и С. Джексоном, которые впервые определили профессиональное выгорание, как синдром, который проявляется в трех базовых симптомах. Опираясь на эту модель В. Е. Орел предлагает следующее определение синдрома профессионального выгорания: «Согласно современным данным, под "психическим выгоранием" понимается *состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы. Этот синдром включает в себя три основные составляющие: эмоциональную истощенность, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений»* [Орел В. Е. 2001]*.*

Отметим, что если изначально при исследовании СПВ основной акцент делался на изменение в межличностных отношениях специалиста и особенно на развитие циничного и негуманного отношения к клиентам, то в настоящее время СПВ все чаше рассматривается как общий профессиональный кризис, который оказывает влияние на все стороны работы специалиста.

В этом контексте, профессиональное выгорание рассматривается, как неадаптивная реакцию здоровых людей на стрессовую ситуацию на работе, которая отражает неспособность справиться с внутренним и внешним давлением условий профессиональной деятельности [Малкина – Пых И. Г. 2008]. Профессиональное выгорание оказывает значительное влияние на мотивацию специалиста к осуществлению его профессиональных обязанностей.

В результате профессионального выгорания изменяется отношение специалиста к самому себе, снижается профессиональная самооценка**.** Следствием профессионального выгорания могут стать: неуверенность специалиста в собственной компетентности, человеческой и профессиональной, сомнение в способности эффективно оказывать помощь другим людям, развитие отношения к выбранной профессии, как бесполезной для общества.

Как отмечалось выше, психологическое консультирование по телефону - это один из самых уязвимых видов деятельности для развития синдрома профессионального выгорания. Это связано с условиями работы телефонных консультантов. Консультанты телефона доверия вынуждены постоянно сталкиваться с негативными эмоциональными состояниями абонентов. Как показывает опыт, значительную часть обращений на телефон доверия связана с критическими жизненными ситуациями (утраты, потери, суицидальные звонки, ситуации, связанные с физическим, психическим или сексуальным насилием, угрозой физического выживания). При работе с кризисными обращениями консультант может столкнуться с чувством бессилия: он не может изменить ситуацию абонента, он может только помочь абоненту пережить, перестрадать сильные негативные эмоции. Однако, переживание острых отрицательных состояний, длительный процесс, поэтому при работе с такими звонками для консультанта существует значительный риск стать вовлеченным в переживания клиента и утратить в диалоге позицию психолога — консультанта. Этот риск особенно велик в ситуации, когда у консультанта есть собственное эмоциональное отношение к обсуждаемым темам.

В этой связи важное значение имеет следующая насущная проблема, - это готовность телефонного консультанта к совместному с клиентом отреагированию негативных психологических состояний. Продуктивности такого процесса препятствует ряд неблагоприятных явлений, возникающих в процессе телефонного консультирования и затрудняющих первоначальное смягчение и дальнейшую утилизацию аффективных состояний клиента, и, в том числе, способствуют нежелательной их консервации: это возникновение у консультанта отрицательных установок на необходимость совместного проживания проблем консультируемого, проекция личностных проблем самого консультанта на запрос клиента. Такие нежелательные явления противоречат важнейшему принципу оказания квалифицированной психологической помощи и во многом обусловлены как личностными особенностями консультанта, так и негативными процессами его профессионального выгорания вследствие несовладания с профессиональным стрессом.

СПВ возможно преодолеть, используя либо самостоятельное усилие, либо внешнюю профессиональную помощь. Самостоятельное преодоление требует, прежде всего, чтобы «выгорающие» сотрудники научились осознавать причины и симптомы профессионально обусловленного стресса и могли управлять ими, используя навыки саморегуляции и совладания с первыми симптомами профессионального стресса посредством актуализации продуктивной структуры психологических защит.

*К методам преодоления СПВ относятся:*

1). Технология психологической помощи консультантам Телефона доверия. В первую очередь выясняются мотивы выбора профессии и личная значимость для консультанта выбранной профессии. Может использоваться модификации экзистенционального анализа, предложенная Э.Малач-Пайнс [Альфрид Лэнгле, 2007]. Метод предусматривает восполнение первоначальных дефицитов, проводимое психотерапевтом, с целью снижения риска возникновения СПВ.

2). Восстановление или создание соответствующего уровня коммуникации лицам, подвергнувшихся СПВ [Tvans, Villavisanis, 1974]. Он предусматривает ослабление синдрома посредством устранения главной причины выгорания - нарушений коммуникативных составляющих в межличностных отношениях. При постоянном проведении таких тренингов достигается их цель – восстанавливаются навыки социальной коммуникации, тем самым снижаются профессиональные стрессы и риск развития СПВ.

Профилактические программы в целом предусматривают три мероприятия - информирование, эмоциональную поддержку, повышение значимости профессии психолога-консультанта:

1. Информирование – о том, как общедоступными методами оказать самопомощь для сохранения работоспособности и здоровья (пакет «Помоги себе сам», используемый в тренингах, групповой и индивидуальной супервизиях; тренинг «Супервизия и балинтовские группы»). В результате достигается переоценка суждений и убеждений относительно себя, других людей и мира с целью их реалистичности и рациональности.
2. Эмоциональная поддержка - осуществляется через общение в профессиональном клубе в рамках круглых столов, психологических практикумов для организации досуга и здорового образа жизни, улучшения психологического климата в коллективе как мощного ресурса профилактики профессионального выгорания, снижающего тревогу, напряжения и даже агрессивные проявления.
3. Повышение значимости профессии - мероприятия по организационно-управленческому обеспечению деятельности: структурирование работы, оптимизация рабочего места, индивидуальные консультации сотрудников, система объективной оценки результатов, поощрения, награждения и стимулирования.

Для профилактики СПВ в рамках профессиональной деятельности с целью приобретения недостающих знаний и навыков, сохранения её качества специалисты рекомендуют проводить следующие специальные мероприятия: «корректирующую сессию супервизии», баллинтовские группы (применявшиеся поначалу для врачей, а затем распространившиеся для всех «помогающих профессий»), гештальт-супервизию (акцент на субъективность, восприятие, личностное осознание, переживание и опыт), поведенческо-терапевтическая супервизия (применяется для обсуждения собственных проблемных случаев из деятельности консультанта).

Разработка профилактических мероприятий должна учитывать осо­бенности профессиональной деятельности и специфических для нее факторов риска, а также возраст, пол и стаж работы в данной области. Многообразие психологического стресса и его значимость для здо­ровья и профессионального долголетия человека обусловливают ши­роту и актуальность проблем антистрессовой психологической помо­щи субъектам профессиональной деятельности.