DOI: 10.17117/na.2016.02.04.190

<http://ucom.ru/doc/na.2016.02.04.190.pdf>

Поступила (Received): 24.02.2016

Панишева К.А., Калинина Т.В. **К проблеме профессионального выгорания и** **отсутствия утилизации полученной информации**

Panisheva K.A., Kalinina T.V.
To the problem of professional burnout and lack
of utilization of the information received

В статье проанализированы причины, симптомы синдрома профессионального выгорания, сформулированы рекомендации по профилактике возникновения данного синдрома

Ключевые слова: коммуникативные профессии, деперсонализация

The article analyzes the causes, symptoms of burnout syndrome, the recommendations on the prevention of the occurrence of this syndrome

Key words: communication profession, depersonalization

Панишева Ксения Алексеевна

Студент

*Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского (Арзамасский филиал)
г. Арзамас, ул. Калинина, 21*

Panisheva Kseniya Alekseevna

Student

*Nizhny Novgorod state university named N.I. Lobachevsky (Arzamas branch)
Arzamas, Kalinina st., 21*

Калинина Татьяна Валентиновна

Кандидат педагогических наук, доцент

*Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского (Арзамасский филиал)
г. Арзамас, ул. Калинина, 21*

Kalinina Tatiana Valentinovna

Candidate of Pedagogic Sciences, Associate Professor

*Nizhny Novgorod state university named N.I. Lobachevsky (Arzamas branch)
Arzamas, Kalinina st., 21*

Профессия психолога очень сложна и многогранна. Она требует профессионализма, терпения и уважения к своим клиентам, а самое главное, чтобы стать хорошим специалистом в этой области, нужно иметь желание помогать людям, только тогда психолог сможет стать востребованным и высококвалифицированным специалистом.

Выгоранию подвержены все коммуникативные профессии: психологи, учителя, врачи, социальные работники. Поэтому профессия психолога относится к группе профессий повышенного риска [1]. Одним из негативных последствий данной профессии является развитие синдрома профессионального выгорания, который влечет за собой снижение эффективности деятельности и пагубно влияет и на здоровье, и на личность в целом. Причина этого кроется в довольно высокой эмоциональной загруженности, связанной с оказанием помощи людям и преобразованием нравственной и культурной среды вокруг себя. Люди, выбирающие профессию психолога, стремятся сначала разобраться в

себе, так как без знания основных психологических аспектов, невозможно заниматься самоанализом, а тем более анализом поступков и деятельности окружающих нас людей.

Данная проблема очень актуальна в настоящее время, это объясняется возрастающими требованиями со стороны общества к личности психолога, т.к. эта профессия очень важна для общества.

Разработкой проблемы профессионального выгорания занимались многие ученые, в том числе: Н.Е. Водопьянов, Е.С. Старченкова, В.В. Бойко, А. Пинес, Е. Аронсон, К. Маслач, Х. Сиксма, С.Е. Джексон, В. Шауфели, Д. Дирендонк, и многие другие.

По мнению Е.С. Старченковой и Н.Е. Водопьянова, синдром эмоционального выгорания – это защитная реакция на стрессовые воздействия. Эмоциональное выгорание возникает в результате интенсивного общения, сопереживания клиентам. В результате чего нарушается механизм идентификации [5].

В.В.Бойко полагает, что выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты, который проявляется в форме полного или частичного исключения эмоций, возникающих в ответ на избранные психотравмирующие воздействия [2].

А. Пинес и Е. Аронсон, в свою очередь считают, что эмоциональное выгорание – это состояние психического и физического истощения, которое может быть вызвано длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях.

К. Маслач, С.Е. Джексон считают, что представители коммуникативных профессий в большей степени подвержены профессиональному выгоранию. Исходя из их подхода, синдром профессионального выгорания представляет собой трехфакторную модель, включающую в себя эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений. Эмоциональное истощение считается основной составляющей выгорания, проявляющейся в ослабленном эмоциональном фоне, эмоциональном перенасыщении и равнодушии. Деперсонализация – это негативное отношение к людям, которое может проявляться в равнодушии по отношению к своим клиентам. Редуцирование личных достижений – это негативное оценивание себя, зачастую снижение своих профессиональных успехов и достижений, преуменьшение собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим.

Предложенные К. Маслачом, С.Е. Джексоном три составляющих выгорания в какой-то мере отражают особенность той профессиональной сферы, в которой был обнаружен данный феномен впервые [8].

Авторами двухфакторной модели эмоционального выгорания стали Х. Сиксма, В. Шауфели, Д. Дирендонк. Они утверждали, что данный синдром сводится к двумерной конструкции, состоящей из эмоционального истощения и деперсонализации. Первый компонент включает в себя сферу жалоб на свое здоровье, физическое самочувствие, эмоциональное истощение и нервное напряжение. Второй – деперсонализация – обнаруживается в изменении отношений либо к пациентам, либо к себе.

В.В. Бойко выделил причины, приводящие к эмоциональному выгоранию, которые делятся на две группы: внешние и внутренние. Итак, к внешним причинам возникновения синдрома эмоционального выгорания относят: 1. Хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность – она связана с интенсивным общением, с целенаправленным восприятием партнеров и воздействием на них. Профессионалу, который работает с людьми, приходится постоянно поддерживать эмоциями разные аспекты общения: активно ставить и решать проблемы, внимательно воспринимать, усиленно запоминать и быстро анализировать звуковую, письменную и визуальную информацию, быстро взвешивать альтернативы и принимать решения.

1. Дестабилизирующая организация деятельности. Сюда можно отнести нечеткую организацию труда, неправильное планирование дня, недостаток оборудования, плохо систематизированная и недостаточная информация.

2. Повышенная ответственность за исполняемые роли и функции. Деятельность психолога заключается в постоянном вхождении и нахождении в состоянии субъекта, с которым непосредственно осуществляется совместная деятельность: надо всматриваться, вслушиваться, вчувствоваться в него, нужно уметь сострадать, сопереживать, сочувствовать и принимать на себя энергетические разряды клиентов [4].

Любая коммуникативная профессия взыскивает особых навыков и умений взаимодействия и способности контролировать свои слова, поступки и эмоции. Следовательно, подобная деятельность требует особых усилий.

В современном обществе со временем повышается уровень образования, а, следовательно, повышаются и требования к деятельности педагогов и психологов, в то время как поведение подростков и молодежи со временем становится только хуже. И чтобы соответствовать данным требованиям в сфере образования, специалист вынужден постоянно повышать уровень профессиональной компетентности, способностей, качеств и свойств личности, которые необходимы для успешной профессиональной деятельности. В современных условиях деятельность психолога буквально перенасыщена факторами, приводящими к возникновению профессионального выгорания: сверхурочная работа, большое количество социальных контактов, которые порой проходят не очень легко. Все это в результате это ведет к эмоциональным и психологическим конфликтам [4].

Без сомнения, стрессы и перегрузки на работе также имеют место влияния и на личную жизнь специалистов. По данным статистики среди психологов доминирующее число – женщины. Воспитание собственных детей, очень часто, встает на второй план, что служит основанием формирования чувства вины перед своими детьми, апатии или, напротив, раздражения и агрессии, направленной на себя либо на окружающих, собственной некомпетентности в вопросах воспитания.

Таким образом, результатом профессионального выгорания могут стать нарушения взаимоотношения с родными, в первую очередь, увеличение количества конфликтов с родственниками, коллегами и клиентами. Профессиональ-

ное выгорание психолога, его эмоциональное опустошение и повышенная тревожность обязательно скажется и на его деятельности, будь это школа, детский сад, колония, поскольку атмосфера напряжения и тревожности, переданная воспитателем, учителем, педагогом, отрицательно влияет на детей, их мотивацию к обучению и отношение к педагогу.

Безусловно, своевременная профилактика эмоционального выгорания способна предотвратить возникновение данного синдрома. Профилактика выгорания включает в себя три направления работы.

1. организация деятельности, психологическая поддержка со стороны семьи, коллег, друзей и, конечно же, администрации играет решающую роль в предотвращении синдрома профессионального выгорания. Стоит отметить, что особенно эффективной является поддержка администрации (обеспечение работникам возможности профессионального роста, стимулирование трудовой деятельности и другие поощрения, повышающие мотивацию;

2. поддержание хорошего психологического климата в коллективе. Главной задачей в этом направлении является создание единого, целого коллектива, членам которого необходимо взаимодействовать между собой с пониманием и поддержкой;

3. учет индивидуально-типологических особенностей.

Важной задачей в данном направлении является развитие стратегического мышления и креативности у психологов, потому что одним из главных признаков выгорания является затрудненность мышления, проявляющаяся в сопротивлении изменениям, также следует развивать у специалистов навыки и умения разрешать конфликтные ситуации конструктивным способом, следует уделять отдельное внимание способностям достигать и решать поставленные цели и задачи, необходимо научить пересматривать ценности, мотивы, которые препятствуют личному и профессиональному росту. Следующей немало важной задачей является снятие у сотрудников стрессовых состояний, возникающих в связи с напряженной деятельностью, обучение копинг стратегиям, техникам расслабления и контроля собственного физического и психического состояния, формирование навыков саморегуляции, повышение стрессоустойчивости.

Кроме того, исследователи особо отмечают важность такого фактора, как обратная связь. По мнению А.Н. Моховикова: «существенным препятствием становится наше незнание, действительно ли мы помогли, так как зачастую у нас нет информации о дальнейшем развитии ситуации. В ходе анализа собственной деятельности консультант зачастую задает себе вопросы, касающиеся правильности подбора методов и технологий помощи клиенту». В ходе альтернативности выбора методов и процедур осуществляемых в рамках различных психологических школ порождает сомнение, в связи с желанием оказания наиболее эффективной помощи клиенту, «...дальнейшие сомнения приводят к избыточному рефлексированию, повышению волнения, а это, в свою очередь, усиливает апатию и усталость» [7].

Профилактика должна проходить в комплексе, а именно: психологической и организационной, которая направлена на коррекцию нарушений психического состояния и, в дальнейшем, на улучшение психологического климата в

коллективе, повышение продуктивности и результативности труда специалиста.

Профессиональное выгорание негативно влияет на психолога и его профессиональную деятельность. Последствия пренебрежения профессиональным здоровьем могут привести к существенным и даже трагичным последствиям. Профилактическую работу необходимо начать именно с изменения внутренних установок специалиста. Следует развивать уверенность в себе и своих силах, в своих профессиональных способностях, планированию и изменению образа своей жизни, но не следует забывать и про рефлексии. Именно комплекс данных качеств и внутренних установок создают предпосылки для личностного и профессионального развития, и снижает вероятность развития симптомов профессионального выгорания. Психологическую помощь и поддержку должны оказывать семья, коллеги, администрация, это также играет огромную роль в предотвращении и профилактики возникновения данного синдрома. Также существуют супервизии, которые являются профессиональной психологической помощью психологу. В ходе супервизий происходит обсуждение клинического случая или его фрагмента, в работе с которым обратившийся специалист испытывает трудность, для разрешений трудностей в психотерапевтическом процессе консультирования с клиентом, возможность поиска наиболее верных решений, действий, для достижения лучшего результата психотерапии.

Список используемых источников:

1. Аникеева Н.П. Психологический климат в коллективе. М., 1989.
2. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других. М.: Информац. Изд. Дом Филлин, 1996. 256 с.
4. Водопьянова Н.Е. Профилактика и коррекция синдрома выгорания: методология, теория, практика. СПб.: Изд-во С. Петерб. ун-та, 2011. 160 с.
5. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. М-СПб.: Питер, 2005. 336 с.
6. Калинина Т.В., Маркеева М.В. Теоретические и прикладные проблемы развития личности в образовательном пространстве. Н. Новгород: ВГИПУ, 2009. С. 127-129.
7. Моховиков А.Н. Практика телефонного консультирования. М.: Смысл, 2005. 463 с.
8. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. Питер, 2001. 528 с.