

МОДЕЛЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМ «ПОМОГАЮЩИХ» ПРОФЕССИЙ ПРИ ЭМОЦИОНАЛЬНОМ ВЫГОРАНИИ

Н.И. Влах^{1, 2}

¹ *Международный институт экономики и права, Сибирский филиал, г. Новокузнецк*

² *Институт бизнес-образования, г. Новокузнецк*

Обосновывается предположение, что источником синдрома эмоционального выгорания (СЭВ) в первую очередь являются факторы психологического порядка, которые дополняются личностным и организационным факторами. На основе результатов исследования представлена разработанная программа психологической помощи представителям «помогающих» профессий с субдепрессивными расстройствами. Предложенный в этой программе вариант терапии эмоционального выгорания основан на приемах переключения внимания человека с внешних условий на его установку по отношению к жизни, на структуру смыслов, определяющих его субъективную жизнь. Описана структурно-динамическая модель оказания психологической помощи и пошаговый алгоритм ее реализации.

Ключевые слова: синдром эмоционального выгорания, психологическая помощь.

Введение. Деятельность представителей «помогающих» профессий весьма различна, но общим для них является наличие профессионально обусловленного близкого контакта с людьми, который с эмоциональной точки зрения часто очень трудно поддерживать продолжительное время (Бойко, 1983; Коростылева, 2005). Одним из наиболее частых следствий такого рода деятельности является развитие так называемого синдрома эмоционального выгорания (Ларенцова, 2002; Василюк, 1984). Эмоциональное выгорание профессионала как психологический синдром проявляется в его рабочем и внерабочем (личном) пространстве жизни и переносится во вне-профессиональную жизнь; проявляется затруднениями коммуникации с другими людьми, являющимися либо не являющимися объектами его профессиональной деятельности, приводит к большому числу неразрешенных экзистенциальных проблем (Влах, 2011; 2014). Именно поэтому разработка эффективных моделей психологической помощи представителями «помогающих» профессий так важна (Автономов, 1998).

Анализ многочисленной научной и популярной литературы по этой теме позволяет выделить три основных фактора, играющих существенную роль в развитии и формировании

«синдрома эмоционального выгорания» (СЭВ): личностный, ролевой, организационный.

Среди личностных особенностей, способствующих «выгоранию», в литературных источниках выделяются многие, в том числе не только очевидно-объяснимые – эмпатия, гуманность и т. п., но и такие, казалось бы, не очень связанные с этиологией этого феномена особенности: увлекаемость, идеализированность, интровертированность, фанатичность и др.

К внешним, организационным факторам, способствующим развитию «выгорания», относят длительный (многочасовой и многолетний) характер профессиональной деятельности, не получающий должной моральной, материальной и социальной оценки и не имеющей очевидных (в том числе количественных и экономически выраженных) критериев эффективности и рентабельности, требующей соответствия его результатов достаточно высоким планкам ожидания социума; неадекватность характера существующей и разрабатываемой нормативно-правовой регламентации этой деятельности актуальному содержанию профессиональной деятельности и т. д. Однако рассмотрение этого синдрома исключительно в профессиональной плоскости значительно упрощает проблему, поскольку переводит ее из чисто психологических позиций

на социальные и, в крайнем случае, социально-психологические.

Вышеизложенное позволяет считать, что устранение или ослабление воздействия только внешних факторов стрессогенного характера (изменение функциональной нагрузки, снижение психоэмоционального напряжения работников «помогающих» профессий, применение специальных «защитающих» техник и т. п.) является необходимым, но не достаточным условием для разрешения проблемы формирования синдрома эмоционального выгорания (Дмитриева, 2001).

Ведущими источниками в этиологии формирования СЭВа являются, по нашему мнению, факторы психологического порядка. Другие же (прежде всего – организационные и личностные) являются дополнительными, опосредующими (Тхостов, 1987).

Такого рода понимание этиопатогенетических механизмов развития СЭВ требует разработки психологического обоснования коррекционно-терапевтических мероприятий, обеспечивающих нейтрализацию внешних условий, приоритетность психологических технологий, направленных на изменение установки по отношению к жизни, на структуру смыслов, определяющих субъективную жизнь профессионала в сфере «помогающей» деятельности.

Цель исследования – разработка и конструирование модели психологического консультирования как особого вида отношений психологической помощи работникам альтруистических профессий с проявлениями эмоционального выгорания, определение структуры и динамики модели, а также репертуара возможных воздействий в рамках модели.

Теоретико-методические основы разработки модели

Концептуальным обоснованием модели психологической помощи явились положения теории «экзистенциального миропонимания», базирующейся на мультирегуляторной «возможностной» модели личности Д.А. Леонтьева.

Предпосылки к разработке «Структуры стратегической модели психологической помощи» основывались на представлениях о том, что работа с лицами, обратившимися за такой помощью, не должна включать в себя психопрофилактическую и психогигиеническую составляющие, поскольку потребность в такой помощи испытывают лица с уже сформировавшимся «синдромом эмоционального

выгорания», основу которого составляет симптоматика субдепрессивного регистра, еще не получившая, в то же время, клинической очерченности. По крайней мере, такие проявления СЭВ не достигают уровня, соответствующего диагностическим критериям Международной классификации болезней 10-го пересмотра (МКБ-10) для аффективных нарушений и депрессивных расстройств.

В методическом плане важным положением являлось исключение из арсенала средств, методов и методик оказываемой психологической помощи ориентированных на групповое взаимодействие мероприятий типа социально-психологического тренинга (различные тренинги по командообразованию, тайм-менеджменту, планированию решений т. п.), поскольку, по данным многочисленных исследований, на этом этапе показана психологическая интервенция, ориентированная на решение профессиональных и внутрисемейных проблем, а также, по особым показаниям, тренинги личностного роста и уверенности в себе.

Описанный выше акцент на экзистенциальную направленность профессиональных переживаний и их последствий в виде СЭВ обосновывает необходимость проведения экзистенциально-аналитической работы с «выгорающими» лицами с субдепрессивной симптоматикой, которая трактуется в феноменологическом ключе как утрата переживания ценности жизни (Мэй, 2001). Считается, что в подобных случаях психологическая работа с эмоциями и экзистенцией требует обращения к глубинным причинам субдепрессий и депрессий. Другими словами, в основе экзистенциально-аналитической работы с субдепрессивными «выгоревшими» профессионалами лежит феноменологическое понимание депрессии как утраты переживания ценности жизни.

В частном порядке следует отметить, что определение в разрабатываемой модели психологической помощи необходимого экзистенциального ядра субдепрессивных состояний у «выгоревших» профессионалов связано с работой над фундаментальными ценностями – «жизнь», утрата отношений с жизнью, потеря обращения к жизни, отсутствие диалога с реальностью.

Классическим положением экзистенциально-аналитической терапии депрессии является требование осуществления работы на всех уровнях: на уровне субъект-субъектных отношений; на когнитивном, эмоциональном,

Психология служебной деятельности

соматическом, биографическом, социальном и др. уровнях. Это концептуальное положение также было положено в основу модели психологической помощи.

Таким образом, теоретико-методические основы модели психологической помощи лицам с СЭВ, развивающимся вследствие их профессиональной деятельности в системе «Человек – Человек» на фоне нарушения системы экзистенциальных отношений и ценностей, строится на понимании необходимости решения задачи нивелирования субдепрессивной симптоматики при эмоциональном выгорании.

Такого рода понимание привело к определению этапности решения задачи построения модели психологической помощи (табл. 1).

Подобного рода конструкция предусматривает различные психологические консультационные и коррекционные методы (включая их сочетания как в ходе единичного сеанса, так и на протяжении всего процесса интервенции) и хорошо согласуется с классическими представлениями отечественной психологии о динамике психологической помощи.

Практическая база разработки модели

Респондентами, участвовавшими в формировании модели психологической помощи являлись представители «помогающих» профессий, обратившиеся за психологической консультацией и неврачебной психотерапевтической помощью в Медико-психологический центр психоанализа и образования (г. Новокузнецк Кемеровской области).

В организационном плане психологическая помощь лицам с проявлениями аффективных нарушений субдепрессивного уровня в структуре СЭВ строилась поэтапно следующим образом. На первом этапе проводилось индивидуальное психологическое кон-

сультирование, включающее в себя обязательную психологическую диагностику. Дальнейшая работа проводилась в группах обратившихся за помощью лиц численностью 8–12 человек. Частота встреч – до 10 раз, продолжительностью до 1,5–2,0 часов, с интервалом через день фактически – на протяжении около одного месяца. Стиль ведения занятий – недирективный. Вся продолжительность периода оказания психологической помощи была разделена на 3 этапа – адаптационный, стабилизационный и итоговый, завершающий. При завершении каждого этапа психологи-консультанты совместно с участниками обсуждали динамику и эффективность психологической помощи и намечали программу перехода к следующему этапу. На групповых занятиях можно поделиться своими мыслями и чувствами, пришедшими в голову фантазиями, не имеющими на первый взгляд никакой рациональной связи с предметом изложения.

Результаты и выводы

На основе результатов исследования была разработана программа психологической помощи представителям «помогающих» профессий с субдепрессивными расстройствами при СЭВ. Логика построения программы была следующей: применялась технология дебрифинга (проговаривания), заключающаяся в том, что, осознавая свои экзистенциальные проблемы, актуализируя экзистенциальные ценности, проговаривая сложности своей профессиональной деятельности на группе, появлялась возможность критически отнестись к происходящему.

Из широкого арсенала индивидуальных и групповых психологических средств были выбраны базовые методы психологической помощи, подходящие для всех профессиональных групп:

Таблица 1

Структура этапов построения стратегической модели психологической помощи представителям «помогающих» профессий с субдепрессивными преневротическими состояниями в субклинической картине эмоционального выгорания

Концептуальное обоснование модели.
Программа психологической помощи.
Выбор методов психологической помощи – базовых и факультативных.
Проработка организационных (процедурных) аспектов модели
Экзистенциально-аналитическая работа с субдепрессивной симптоматикой.
Работа с состояниями эмоционального выгорания.
Нахождение экзистенциального ядра субдепрессии.
Работа с профессиональной составляющей экзистенциального ядра субдепрессии.

- *Ситуативная разгрузка* – с нее начинается терапия при депрессивных и субдепрессивных расстройствах и купирование синдрома выгорания. К этому в первую очередь относятся меры, ориентированные на изменение поведения, целью которого будет делегирование и разделение ответственности, постановка реалистичных целей, исключение попадания в ситуацию цейтнота. Дополнительно, если это необходимо, следует обсудить представления о норме, догматах веры, обратить внимание на характерные образцы мышления, также важно обнаружить и восполнить отсутствующую информацию для повышения эффективности труда, при этом полезными бывают супервизия и обработка конфликтов в команде. В заключение первого этапа показана также работа с проведением границ и с конфликтом авторитетов. Далее анализ должен переключить внимание человека с внешних условий на его установку к жизни, на структуру смысла, определявшую до сих пор его субъективную жизнь. Постепенно в ходе анализа происходит выращивание аутентичных экзистенциальных установок. Это и есть главная польза, которую может вынести для себя человек, который прошёл через страдания синдрома выгорания. Здесь экзистенциальный анализ выходит на уровень развития личности. Главный вывод, который «выгоревший» делает в итоге психологического сопровождения, – убеждение в том, что тот, кто больше половины времени занят вещами, которые он делает неохотно, не участвует сердцем в деле или не испытывает радости от процесса, тот должен ожидать, что рано или поздно у него возникнет синдром выгорания.

- *Экзистенциальное консультирование*, осуществляемое в модели Дорцен (2007), Качунаса (1998) и Ялома (2008), позволяет определить способ бытия клиента в «здесь и сейчас» терапевтической встречи: что человек делает со своей жизнью, каким образом сам себя ограничивает, какую часть правды упускает и как пытается преодолеть дискомфорт. Это позволяет рассмотреть субдепрессивные проблемы «выгоревших» не как возникшие вследствие патологии личности, а как результат сущностных парадоксов человеческого существования, т. е. как экзистенциальные проблемы, и предоставить консультируемым не ключ к решению проблем, а возможность прийти к соглашению со своей жизнью, такой, как она есть, во всех присущих ей проти-

воречиях, позволяющую помочь клиентам вновь открыть в себе внутренние силы. Клинический психолог и психотерапевт старается понять, каким образом его клиент отвечает на базовые вопросы человеческого существования, насколько полно он присутствует в своей жизни и что является препятствием к большей вовлеченности в жизнь. Главной особенностью экзистенциальной психотерапии является ее направленность на человека как бытие-в-мире, т. е. на его жизнь, а не на личность как изолированную психическую целостность. Упор делается не на смысл жизни как таковой, и даже не его поиск, а на лечение ощущения отсутствия смысла в определённый период жизни. Раскрытие характера присутствия человека в жизни осуществляется путем внимательного исследования особенностей взаимодействия клиента с психологом в индивидуальной психотерапии или с другими участниками в терапевтической группе: как человек строит отношения с другими людьми, как понимает их роли, чего ожидает, каким образом выбирает тему для внутреннего исследования и какие задачи ставит перед собой в общении? Понимание переживания «бытия с другими» раскрывает не только способ отношений со значимыми для клиента людьми, но и характер его «пребывания с собой». То, как человек проявляет себя по отношению к психологу в индивидуальной работе и к участникам группы, отражает ведущие принципы его отношения к себе и миру.

- *Балинтовские группы*, осуществляемые в модели В.И. Кабрина (2005), когда акцент делается на различных особенностях терапевтических взаимоотношений, на реакциях, трудностях, неудачах, которые консультанты или психотерапевты сами выносят на обсуждение. Занятия в балинтовских группах позволяют участникам прояснить стереотипы действий, препятствующие решению проблем, устанавливать более эффективные взаимоотношения с окружающими. В работе группы использовались ролевые игры, элементы психодрамы, приемы эмпатического слушания, невербальной коммуникации и др. Это группы профессионально-личностного роста с целью профилактики субдепрессий при эмоциональном выгорании, делающие психологическую помощь более эмоционально и интеллектуально насыщенной, работающей на развитие рефлексии. Балинтовская группа как активная групповая супервизия профессиональных про-

Пошаговая структурно-динамическая модель оказания психологической помощи

Шаги	Содержание
1 шаг	Определение и описание уровня состояния эмоционального выгорания экспериментальной группы (по результатам психодиагностики)
2 шаг	Определение и описание субдепрессивных расстройств с вычленением фабулы субдепрессии как главной мишени оказания психологической помощи (по результатам психодиагностики номотетическим и идеографическим способом)
3 шаг	Определение и описание дефицитов личности, которые становятся дополнительными мишенями при оказании психологической помощи (по результатам психодиагностики номотетическим и идеографическим способом, феноменологическому анализу)
4 шаг	Определение потенциалов и ресурсов личности, на которые опирается психолог при оказании психологической помощи (по результатам психодиагностики номотетическим и идеографическим способом, феноменологическому анализу)
5 шаг	Определение и описание видов и форм оказания психологической помощи, дифференцированным по профессиональным группам

блемных ситуаций – универсальный метод формирования коммуникативно-креативной основы толерантных отношений, развивающей коммуникабельность представителей различных профессий, специальностей, социальных сфер.

Выводы. Для достижения оптимальной эффективности психологической помощи было важным совместное системное использование индивидуальных и групповых психологических средств. Влияние индивидуальной психологической коррекции позволяет осознать мотивы своего поведения, особенности межличностных отношений, неконструктивный характер эмоциональных и поведенческих стереотипов, причины переживаний и способов реагирования, условия формирования системы отношений. Групповые психологические средства используются в рамках групповой работы и направлены на раскрытие, анализ, осознание и проработку проблем клиента, его внутриличностных и межличностных конфликтов, коррекцию неадекватных отношений, установок, эмоциональных и поведенческих стереотипов на основе анализа и использования межличностного взаимодействия. Цели групповой работы фокусируются на трех основных составляющих: когнитивной (самопонимание), эмоциональной (отношение к себе), поведенческой (саморегуляция).

Главным принципом предоставляемой психологической помощи является экзистенциальный – воссоздание способности ощущать фундаментальную ценность жизни, отношений и эмоций. Этот принцип предполагает ряд подготовительных и сопровождающих действий, направленных на то, чтобы

размягчить, «растопить» затвердевшие в субдепрессивном состоянии блокирующие структуры психики и открыть личность для процесса изменения (табл. 2).

Существенная роль в борьбе с СЭВ отводится, прежде всего, самому человеку. Одним из способов предохранения от СЭВ является обмен профессиональной информацией с представителями других служб, что дает ощущение более широкого мира, нежели тот, который существует внутри отдельного коллектива. Для этого существуют различные способы – курсы повышения квалификации, конференции и пр.); уход от ненужной конкуренции, от чрезмерного стремления к выигрышу.

Литература

1. Автономов, В.С. *Модель человека в экономической науке* / В.С. Автономов. – СПб.: Экономическая школа, 1998.
2. Бойко, В.В. *Социально-психологический климат коллектива и личность* / В.В. Бойко, А.Г. Ковалев, В.Н. Панферов. – М.: Мысль, 1983. – 207 с.
3. Василюк, Ф.Е. *Психология переживания. Анализ переживания критических ситуаций* / Ф.Е. Василюк. – М.: Изд-во МГУ, 1984. – 200 с.
4. Влах, Н.И. *Профилактика невротических и психосоматических расстройств у предпринимателей* // Сибирский вестник психиатрии и наркологии, 2011. – № 1. – С. 31–35.
5. Влах, Н.И. *Типология и феноменология субдепрессивных преневротических расстройств при синдроме эмоционального выгорания у представителей «помогающих профессий»* / Н.И. Влах // IV междунар.-практ. конф. «Отечественная наука в эпоху изменений: постулаты прошлого и теории нового времени», 2014. – № 4. – С. 166–169.

6. Дмитриева, Т.Б. Социальный стресс и психическое здоровье / Т.Б. Дмитриева, Б.С. Положий. – М., 2001. – 248 с.

7. Коростылева, Л.А. Психология самореализации личности: затруднения в профессиональной сфере / Л.А. Коростылева. – СПб.: Речь, 2005. – 222 с.

8. Ларенцова, Л.И. Профессиональный стресс и синдром эмоционального выгорания /

Л.И. Ларенцова, Е.Д. Соколова // Российский стоматологический журнал. – 2002. – № 2. – С. 34–36.

9. Мэй, Р. Проблема тревоги / Р. Мэй. – М.: ЭКСМО, 2001. – 345 с.

10. Тхостов, А.Ш. Влияние кризисной жизненной ситуации на структуру самооценки / А.Ш. Тхостов, Д.А. Степанович // Вопросы психологии. – 1987. – № 2. – С. 128–134.

Влах Надежда Ивановна, кандидат медицинских наук, профессор Российской академия естествознания, начальник Управления дополнительного образования, Международный институт экономики и права (Сибирский филиал); профессор, Институт бизнес-образования (Новокузнецк), nadezda-vlakh11@yandex.ru

Поступила в редакцию 19 июня 2015 г.

DOI: 10.14529/psy150403

MODEL OF PSYCHOLOGICAL ASSISTANCE TO REPRESENTATIVES OF «HELP» PROFESSION IN EMOTIONAL BURNOUT

N.I. Vlach, nadezda-vlakh11@yandex.ru

International Institute of Economics & Law Siberian Branch, Novokuznetsk, Russian Federation

Institute of Business Education, Novokuznetsk, Russian Federation

The research is based on the assumption that the source of burnout is primarily the factors of a psychological nature, which are complemented by personal and organizational factors. It is developed a program of psychological assistance to representatives of «helping» professions with subdepressive disorders. Much attention is given to the emotional burnout treatment, which based on switching man's attention from external conditions to life attitude, the structure of meanings that determine its subjective life. It is discussed in detail a structural-dynamic model of psychological support.

Keywords: emotional burnout syndrome, psychological support.

References

1. Avtonomov V.S. *Model' cheloveka v ekonomicheskoy nauke* [Model Man in Economics]. St. Petersburg, Ekonomicheskaya shkola Publ., 1998.

2. Boyko V.V., Kovalev A.G., Panferov V.N. *Sotsial'no-psikhologicheskii klimat kollektiva i lichnost'* [Socio-Psychological Climate of the Collective and the Individual]. Moscow, Mysl' Publ., 1983. 207 p.

3. Vasylyuk F.E. *Psikhologiya perezhivaniya. Analiz perezhivaniya kriticheskikh situatsiy* [Psychology Experiences. Analysis of the Experience of Critical Situations]. Moscow, MGU Publ., 1984. 200 p.

4. Vlach N.I. [Prevention of Neurotic and Psychosomatic Disorders Entrepreneurs]. *Sibirskiy vestnik psikhiiatrii i narkologii* [Siberian Gazette Psychiatry and Addiction], 2011, no. 1, pp. 31–35. (in Russ.)

5. Vlach N.I. [Typology and Phenomenology Subdepressive Preneurotic Disorders at a Syndrome of Emotional Burnout Among Representatives of the "Helping Professions"]. *IV mezhdunarodno-prakticheskaya konferentsiya: «Otechestvennaya nauka v epokhu izmeneniy: postulaty proshlogo i teorii novogo vremeni»* [IV International Conference "Domestic Science in the Era of Change: the Past and the Postulates of the Theory of Modern Times"], 2014, no. 4, pp. 166–169.

6. Dmitrieva T.B., Polozhiy B.S. *Sotsial'nyy stress i psikhicheskoe zdorov'e* [Social Stress and Mental Health]. Moscow, 2001. 248 p.

Психология служебной деятельности

7. Korostyleva L.A. *Psikhologiya samorealizatsii lichnosti : zatrudneniya v professional'noy sfere* [Psychology Self-identity: the Difficulties in the Professional Field]. St. Petersburg, Speech Publ., 2005. 222 p.

8. Larentsova L.I., Sokolova E.D. [Occupational Stress and Burnout Syndrome]. *Rossiyskiy stomatologicheskii zhurnal* [Russian Journal of Dentistry], 2002, no. 2, pp. 34–36. (in Russ.)

9. May R. *Problema trevogi* [The Problem of Anxiety]. Moscow, Eksmo Publ., 2001. 345 p.

10. Tkhostov A.Sh., Stepanovich D.A. [Impact of Crisis Situations on the Structure of Self-Esteem]. *Voprosy psikhologii* [Questions of Psychology], 1987, no. 2, pp. 128–134. (in Russ.)

Received 19 June 2015

ОБРАЗЕЦ ЦИТИРОВАНИЯ

Влах, Н.И. Модель психологической помощи представителям «помогающих» профессий при эмоциональном выгорании / Н.И. Влах // Вестник ЮУрГУ. Серия «Психология». – 2015. – Т. 8, № 4. – С. 24–30. DOI: 10.14529/psy150403

FOR CITATION

Vlakh N.I. Model of Psychological Assistance to Representatives of «Help» Profession in Emotional Burnout. *Bulletin of the South Ural State University. Ser. Psychology*. 2015, vol. 8, no. 4, pp. 24–30. (in Russ.). DOI: 10.14529/psy150403