

Ушакова І.М.,
к. психол н., доцент, доцент кафедри
загальної психології Університету
цивільного захисту України (м Харків)

Проблема вигорання в практичній діяльності психолога: засоби профілактики та реабілітації

У статті розглянуто феномен вигорання та виділено основні причини його виникнення у психологів, в тому числі і екстремального профілю. Названо основні засоби профілактики та реабілітації осіб, що близькі або вже демонструють ознаки вигорання. Особлива увага приділена роботі балінтівської групи як одного з ефективних засобів і профілактики вигорання, і реабілітації психологів з синдромом вигорання.

Суттєвою характеристикою сучасної соціальної ситуації є дуже велика швидкість змін політичного, економічного, соціального устроїв життя. Зовнішні фактори мають бути усвідомлені, структуровані, прийняті людиною. Для цього вона використовує своєрідний "інструмент" – свою психіку. основне призначення цього інструменту – активна адаптація, пристосування до навколишнього середовища. Це ефективний засіб, який дає людині силу і можливість зберігати стійкість в екстремальних, кризових ситуаціях, переборювати стресові обставини життя, що виникають кожного дня.

Сьогодні є підстави твердити про серйозні порушення у функціонуванні психічного життя людини. Це знаходить своє відображення в таких фактах, як розповсюдження соціальних хвороб – алкоголізму, наркоманії, ігроманії, зростанні пограничних психологічних станів, депресій, суїцидів тощо. У професійній діяльності такі порушення проявляються у відчутті емоційної спустошеності і втоми, викликаних власною роботою, що поєднує в собі емоційну спустошеність, деперсоналізацію і редукцію професійних досягнень. Це явище отримало в психологічній літературі назву "психічне (емоційне) вигорання" [1].

Синдром емоційного вигорання – сполучення фізичних, емоційних та пізнавальних симптомів, які відчуває професіонал, що нездатен ефективно переборювати стрес [1]. Він набувається в життєдіяльності і професійній діяльності і цим відрізняється від інших форм емоційної ригідності. В.В. Бойко

визначає вигоряння як вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій (зниження їх енергетики) у відповідь на психотравмуючі впливи. Для нього це стереотип емоційної, частіше за все професійної поведінки, функціональний стереотип, який дозволяє людині дозувати та економно витратити енергетичні ресурси. Таким чином, власне вигоряння В.В. Бойко вважає конструктивним, а дизфункціональними – його наслідки, коли вигоряння негативно відображується на виконанні професійної діяльності і відносинах з партнерами. Також емоційне вигоряння призводить до професійної деформації особистості [1].

З синдромом вигоряння стикаються спеціалісти різних професій. Особливо актуальною є ця проблема для спеціалістів так званих "допомагаючих" професій, в тому числі і для психологів.

Практичний психолог допомагає клієнту в саморозкритті, самореалізації, розв'язанні життєвих негараздів, набутті певних комунікативних навичок, що є необхідними як в повсякденному житті, так і під час виникнення кризових ситуацій. Крім того, одним з найважливіших напрямків діяльності психолога-практика є допомога у подоланні психоемоційних навантажень. При цьому проблема таких навантажень однаково значущою є як для клієнта, так і для самого психолога.

Можна скільки завгодно стверджувати, що психолог-професіонал ніколи не переймається проблемами клієнта, не "пропускає їх через себе", а розглядає їх відсторонено, але факти свідчать, що практичний психолог, який повсякчас стикається з проблемами, горем, стресовими станами та емоційними перевантаженнями (а це "буденні" для психологів, що працюють в екстремальних ситуаціях моменти) не може не переживати їх разом з клієнтом. Але правда полягає і в тому, що "професіонал в області душевного здоров'я", котрим вважається психолог, не може допомагати іншим людям у вирішенні їх проблем, якщо він сам переповнений тими ж проблемами. Яким би комплексом методик та прийомів він не володів, в першу чергу він має бути прикладом психологічного здоров'я та зрілості для своїх клієнтів. Тому особистісне

зростання психолога та профілактика емоційного вигоряння є запорукою його психологічного, етичного та духовного здоров'я і, в кінцевому результаті, його професійної успішності, яка проявляється в ефективній допомозі клієнтам.

Сучасній психологія знає багато методів, методик і прийомів, що сприяють попередженню та подоланню емоційного вигоряння. Дії, спрямовані на подолання синдрому вигоряння, передбачають як самопомогу, так і надання зовнішньої професійної допомоги. В першому випадку фахівцям, що близькі до "вигоряння", необхідно усвідомлювати симптоми психологічного стресу, керувати ним, оволодіти широким спектром прийомів саморегуляції та подолання перших симптомів стресу на роботі. До таких засобів можна віднести різні форми і методи самоуправління і саморегуляції: релаксація, формули самонавіювання, аутотренінг, медитація, гіпноз, дихальні та ізометричні вправи. Крім того, різними авторами розроблено безліч рекомендацій, які можуть допомогти людям, що схильні до дистресу та вигоряння (бути терплячим, робити лише одну справу водночас, переключатися, відпочивати, використовувати власне почуття гумору, сублімуватись тощо). Якщо ж така допомога самому собі не буде достатньою, потрібна буде професійна – для профілактики та подолання синдрому вигоряння. до таких засобів можна віднести різноманітні тренінги (спрямовані на розвиток особистісних якостей, психологічної культури, підвищення рівня психічного здоров'я та психологічної стійкості тощо) та різні форми супервізії, в тому числі і балінтівські групи.

Розглянемо детальніше останню форму роботи, оскільки вона, на наш погляд, незаслужено забута сучасними психологами екстремального профілю.

Метод, який виник як дискусійні групові семінари для лікарів загальної практики, з часом став одним з дієвих засобів реабілітації та особистісного зростання психотерапевтів та психологів [1].

До складу групи можуть входити практичні психологи, які працюють (працювали) в одній ситуації (наприклад, ліквідація надзвичайної ситуації) або в одній організації. При цьому небажаним є поєднання в одній групі

спеціалістів, пов'язаних службово-ієрархічними відносинами. Вікових та статевих обмежень при формуванні балінтівської групи не існує. В групу входить 6 – 15 осіб, оптимальна кількість – 8 – 10. Основним принципом формування групи є добровільність об'єднання професіоналів, їх готовність до перегляду стереотипів та власних установок і зацікавленість в колегіальній взаємодопомозі.

Класичні балентівські групи зустрічаються 1-2 рази на місяць при організації групи, яка розрахована на спільну роботу протягом 2-3 років. Для психологів екстремального профілю більш доцільним, на наш погляд, буде інтенсивна сесія. Тривалість заняття – 1-1,5 години з 10-хвилинною перервою перед заключними кроками.

Керівник групи вибирається учасниками або спеціально запрошується для цієї роботи. він має бути досвідченим спеціалістом і знати технологію білінтівської групи. І тут виникає проблема підготовки таких спеціалістів.

Заняття балінтівської групи докладно структуровані і проводяться в кілька етапів. Коротко опишемо їх.

На першому етапі, який умовно називається "визначення замовника", група вибирає з кількох запропонованих членами групи випадків для обговорення один – той, що буде обговорюватись цього разу.

Другий етап – розповідь "замовника" про свій важкий випадок. Це може бути важкий або невдалий випадок з минулої практики, який продовжує непокоїти психолога, актуальні випадки, що викликають тривогу у спеціаліста, а також так звані фантастичні терапевтичні ситуації (випадки, сама гіпотетична можливість яких непокоїть психолога).

На третьому етапі "замовник" формулює питання до групи з приводу випадку, який він виніс на обговорення.

Четвертий етап є найбільш продуктивним і тривалим в роботі групи. Учасники балінтівської групи задають питання "замовнику" стосовно представленого випадку і він, відповідаючи на них, проясняє багато в чому ситуацію для себе.

П'ятий етап – остаточне формулювання "замовником" запитань, які він хоче винести на обговорення. Іноді вони залишаються такими ж, як на третьому етапі, а іноді кардинально змінюються відносно попереднього етапу.

Шостий етап – відповіді членів групи на питання "замовника" та вільна дискусія. Відповіді є обов'язком кожного члена групи. Спонукуються вільні асоціації та аналогії з власною успішною практикою.

Зворотний зв'язок від керівника групи до "замовника" здійснюється на сьомому етапі. Ведучий узагальнює відповіді, висловлює власне бачення ситуації, а також дякує "замовника" за сміливість при розборі випадку.

На восьмому етапі "замовник" надає інформацію про свої відчуття (власні емоції, враження про роботу групи в цілому і кожного з учасників зокрема). Потім може відбутись коротка рефлексія [2].

Основною умовою продуктивної роботи балінтівської групи є створення атмосфери довіри, емоційного зацікавлення, яке сполучується з відчуттям безпеки, відкритості, балансування між "холодною" атмосферою клінічного розбору та надто "гарячою" ситуацією особистісного тренінгу [3].

Насамкінець спробуємо узагальнити основні відмінні риси балінтівських груп (див. табл. 1).

Таблиця 1.

Основні характеристики роботи балінтівської групи

| Що є характерним для балінтівської групи | Що не є характерним для балінтівської групи |
|---|---|
| Робота балінтівської групи спрямована на: <ul style="list-style-type: none"> • дослідження емоційної та несвідомої частини роботи психолога, її усвідомлення; • безпеку роботи психолога (відновлення, захист, попередження стресу та вигорання). | Балінтівська група не займається: <ul style="list-style-type: none"> • дидактичним навчанням; • оцінкою роботи особистості і спеціаліста; • оптимізацією та методичною організацією знань та технологій; • психотерапією учасників. |
| Об'єктами роботи балінтівської групи є: <ul style="list-style-type: none"> • комунікація; | Балінтівська група не займається: <ul style="list-style-type: none"> • вирішенням проблем психо- |

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • емоції та почуття; • ірраціональні ідеї та установки; • психологічні захисти; • переноси та контрпереноси; • очікування; • смисли. | <p>лога;</p> <ul style="list-style-type: none"> • вирішенням проблем клієнта; • алгоритмами діагностики, терапії чи реабілітації; • аналізом знань психолога |
| <p>Інструментами роботи в балінтівській групі є:</p> <ul style="list-style-type: none"> • асоціації; • фантазії; • аналогії; • аналіз захистів та переносів; • емоційна підтримка. | <p>В балінтівській групі заборонені:</p> <ul style="list-style-type: none"> • оцінки; • поради; • розв'язання терапевтичних проблем; • обмін професійними знаннями. |
| <p>В балінтівській групі вітається поліфонія точок зору та обговорення, яке спрямоване на пошук нових смислів у відносинах, нових поглядів на комунікацію.</p> | <p>В балінтівській групі не ведеться пошук єдиного правильного рішення, не використовується генералізація, узагальнення та використання термінів (все це вважається уникненням контакту з емоціями і смислами, які виникають "тут і зараз".)</p> |

Всі відмічені особливості роблять таку форму організації профілактики та реабілітації психологів, що близькі або демонструють симптоми емоційного вигорання важливим інструментом у їх професійному зростанні.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Карвасарский Б.Д. Психотерапевтическая энциклопедия – СПб.:ЗАО "Издательство "Питер", 1999 – С. 51-58.

2. Кулаков С.А., Практикум по супервизии в консультировании и психотерапии, СПб, «Речь», 2002 г., с. 23-33.

3. John Salinsky, 1997. Balint Groups: History, Aims and Methods.
<http://familymed.musc.edu/balint/overview.html>

4. Психологічна енциклопедія / Автор-упорядник О.М. Степанов. – К.: "Академвидав", 2006. – С. 53-54.

5. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. - М.: "Прогресс", 1996. – 469 с.

6. Елдышова О.А. Проблема «выгорания» в профессиональной деятельности психолога и способы профилактики. // Работа переживания и психологическая помощь детям: Сборник статей и тезисов выступлений II Международной конференции Телефонов Доверия (Москва, 25-27 октября 2007г.). – М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2007. – С. 35-40