

**Синдром эмоционального выгорания, как основной фактор
профессиональной деформации сотрудников, непосредственно
контактирующих с осуждёнными"**

Кузина Юлия Ивановна

начальник психологической лаборатории

ФКУ СИЗО-5 УФСИН России

по Волгоградской_области

майор внутренней службы

Введение

Синдром «эмоционального выгорания» -это состояние профессионального стресса, сопровождающийся чувством опустошения, изнеможения и безразличия к работе, к сослуживцам и другим людям.

Решение профессиональных задач требует от сотрудников пенитенциарных учреждений интенсивного общения и умения строить свои взаимоотношения с осуждёнными и коллегами. Для разработки мер по предупреждению и устранению эмоционального выгорания в среде сотрудников УИС, необходимо подробно рассмотреть и обобщить накопленные по этой проблеме знания, а также выяснить причины его возникновения, для последующего их устранения или уменьшения их пагубного влияния на сотрудников, непосредственно контактирующих с осуждёнными.

В соответствии с темой доклада были определены этапы работы:

провести теоретический анализ литературы по проблеме эмоционального выгорания;

выделить и описать факторы способствующие развитию эмоционального выгорания;

определить особенности эмоционального выгорания сотрудников УИС;

разработать основные направления профилактики эмоционального выгорания

сформулировать практические рекомендации для работы с сотрудниками, испытывающими эмоциональное выгорание.

Теоретический анализ литературы по проблеме эмоционального выгорания.

Понятие эмоциональное выгорание было введено в науку американским психиатром Х.Дж. Фрейденбергом в 1974 году для описания особого расстройства личности у здоровых людей, возникающего вследствие интенсивного и эмоционально нагруженного общения в процессе профессиональной работы.

В отечественной психологии проблема выгорания начинает исследоваться с 1980 годов. Равноправно при этом используются такие термины, как «профессиональное выгорание», «эмоциональное выгорание» и «психическое выгорание». Используя термин «профессиональное выгорание», исследователи подчеркивают, что данный синдром проявляется в профессиональной сфере и связан с отношением человека к работе.

В.В. Бойко понимает под синдромом психического выгорания выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избыточное психотравмирующее воздействие.

Л.В. Куликов и О.А. Михайлова описывают профессиональное психическое выгорание, как форму профессионального стресса, который начинает проявляться в постепенном развитии негативных установок в отношении себя, работы, тех, с кем приходится работать. Контакты с ними становятся более «бездушными», «обезличенными», иногда формальными. Возникающие негативные или жесткие установки по отношению к «клиентам» (пациентам, больным, ученикам и т.д.) могут иметь скрытый характер и поначалу проявляться во внутреннем раздражении, чувстве неприязни, которое сдерживается, но постепенно могут возникать и эмоциональные вспышки, прорываться раздражением, несдержанностью.

Факторы, способствующие развитию эмоционального выгорания

Важную роль в стрессовых преобразованиях личности и в изменении взаимоотношений между людьми играют не только социальные и личностные факторы, но и такие, как состояние человека, его самочувствие, психофизиологические и медико-физиологические факторы. «Выгоранию» более подвержены некоторые лица из числа тех, кто по роду своей профессиональной деятельности должны общаться с людьми и сочувствовать им.

Исследователи синдрома выгорания отмечают, что его развитие носит стадийный характер. Можно выделить несколько главных фаз: **первая, предупреждающая фаза**, проявляется чрезмерным участием в деятельности, повышенной активностью, чувством незаменимости и, чувством усталости, бессонницы. Далее следует **вторая фаза**, во время которой происходит снижение уровня собственного участия по отношению к сотрудникам и остальным окружающим профессиональной деятельности. **Третья фаза** сопровождается эмоциональными реакциями депрессивного (апатия, чувство вины, снижение самооценки) или агрессивного характера (обвинение других, несогласие идти на компромисс, подозрительность, конфликтность). **Четвертая фаза** - фаза деструктивного поведения, когда заметными становятся изменения в сфере интеллекта, мотивационной сфере и сфере социальных эмоций. **Пятая фаза** развития синдрома выгорания дает о себе знать психосоматическими изменениями, такими как снижение иммунитета, неспособность к релаксации, бессонница, сексуальные расстройства, повышенное давление, тахикардия, головные боли, расстройства пищеварения, зависимость от никотина, кофеина, алкоголя. **И шестая фаза** - фаза разочарования, вызывающая отрицательную жизненную установку,

чувство беспомощности и бессмысленности жизни, отчаяние.

При эмоциональном выгорании на лицо все три фазы стресса:

нервное (тревожное) напряжение - служит предвестником и «запускающим» механизмом в формировании эмоционального выгорания.

резистенция, то есть сопротивление - человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений, а именно человек осознанно или бессознательно стремится к психологическому комфорту, снижению давления внешних обстоятельств с помощью имеющихся в его распоряжении средств;

истощение - снижение эмоционального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным. Характеризуется более или менее выраженным падением общего тонуса и ослаблением нервной системы.

В настоящее время выделяют следующие группы факторов, детерминирующих возникновение и формирование синдрома эмоционального выгорания.

Личностный фактор: Рассматривая личностные факторы выгорания, идентифицируют типы личностей, наиболее склонных к синдрому выгорания:

- Гиперответственный тип, полностью посвятивший себя работе.

- Однонаправленный сотрудник, который чрезмерно предан работе и чья жизнь вне работы неудовлетворительна.

- Авторитарный работник, который полагается на свои полномочия, чтобы управлять другими, и ожидает повиновения со стороны подчиненных, несмотря на огромные эмоциональные затраты.

- Самоуверенный администратор, который оценивает себя, как незаменимого работника.

- Трудоголик - профессионал, который имеет тенденцию к отождествлению с теми, с кем он работает и для кого работает.

Ролевой фактор. Работа в ситуации распределенной ответственности

ограничивает развитие синдрома эмоционального сгорания, а при нечеткой или неравномерно распределенной ответственности за свои профессиональные действия этот фактор резко возрастает даже при существенно низкой рабочей нагрузке. Способствуют развитию эмоционального выгорания те профессиональные ситуации, при которых совместные усилия не согласованы, в то время как успешный результат зависит от слаженных действий.

Организационный фактор. Развитие синдрома эмоционального выгорания связано с наличием напряженной психоэмоциональной деятельности: интенсивное общение, подкрепление его эмоциями, интенсивное восприятие, переработка и интерпретация получаемой информации и принятие решений.

Фактор «особого» контингента. - наличие психологически трудного контингента, с которым приходится иметь дело профессионалу в сфере общения (тяжелые больные, конфликтные покупатели, осужденные лица, «трудные» подростки и т.д.).

Мотивационный фактор. - отсутствие должного вознаграждения (не только материального, но и психологического) за выполненную работу, что заставляет человека думать, что его работа и он сам не имеют ценности.

Экзистенциальный фактор.- жизнь с пренебрежением к внутренней ценности других и собственной ценности приводит к стрессу.

Особенности эмоционального выгорания сотрудников УИС

«Выгорание» понимается как профессиональный кризис, связанный с работой в целом, а не только с межличностными взаимоотношениями в ее процессе. Оно рассматривается как переживаемое человеком состояние физического, эмоционального и психического истощения, вызываемого длительной включенностью в ситуации, содержащие высокие эмоциональные требования. Следствием проявления синдрома «выгорания» является снижение

работоспособности человека и продуктивности деятельности. Попытки компенсировать стрессогенное влияние профессиональной среды приводят к злоупотреблению алкоголем, наркотиками и другими психотропными средствами, а в отдельных случаях и к суицидному поведению .

Существенной особенностью деятельности сотрудника УИС является конфликтный характер тех ситуаций, на фоне которых разворачивается и протекает служба сотрудника. Вступая во взаимодействие с осужденными, сотрудник испытывает активное сопротивление с его стороны, он должен преодолевать попытки нарушителей замаскировать свои действия, ввести в заблуждение и даже спровоцировать сотрудника на неправильные, противоправные действия. В этих эмоционально окрашенных ситуациях общения сотрудник обязан сохранять самоконтроль, обладать повышенной психологической устойчивостью, чтобы не поддаваться на провокации и противостоять психическому заражению потерявшего над собой контроль человека. Можно отметить еще одну особенность служебной деятельности сотрудника УИС, вся служба многих сотрудников органов исполняющих наказания в виде лишения свободы проходит на глазах у осужденных, подследственных, их родственников, правозащитных организаций. Любой проступок сотрудника, его слова, тон, манеры, внешний вид - все обращает на себя внимание окружающих и нередко, потом обсуждается. Все действия его подвергаются строгой оценке со стороны окружающих, и нередко могут быть зафиксированы на технические средства фото и видео фиксации, сопровождающиеся комментариями.

В психологической литературе выделяют три группы факторов, ведущих к профессиональному выгоранию и возникновению профессиональной деформации у сотрудников УИС:

-факторы, обусловленные спецификой деятельности (детальная правовая регламентация деятельности, повышенная ответственность за результаты своей деятельности, психические и физические перегрузки, экстремальность

деятельности, необходимость в процессе выполнения служебных задач вступать в контакт с осужденными).

- факторы личностного свойства (неадекватный возможностям сотрудника уровень притязаний и завышенные личностные ожидания, недостаточная профессиональная подготовленность, профессиональный опыт, установки, особенности социально-психологической дезадаптации, изменение мотивации деятельности).

- факторы социально-психологического характера (неадекватный и грубый стиль руководства подчиненными, неблагоприятное влияние ближайшего социального окружения вне службы (например, семьи, друзей и др.).

Применительно к сотрудникам УИС, профессиональная деформация представляет собой результат искажения профессиональных и личностных качеств работника УИС под влиянием отрицательных факторов деятельности и окружающей среды.

Основные направления организации профилактики эмоционального выгорания

В соответствии с Комплексным планом профилактики нарушений дисциплины, законности и чрезвычайных происшествий среди личного состава в нашем учреждении ежегодно проводится исследование уровня эмоционального выгорания у всех сотрудников, непосредственно контактирующих с подозреваемыми, обвиняемыми и осужденными. Исследование проходит с применением методики измерения профессионального выгорания. Эта методика ориентирована, прежде всего, на исследования тех категорий специалистов, которые работают в системе «человек - человек». Данная методика базируется на теории синдрома «выгорания», разработанная К. Маслач и С. Джексон, и дает возможность определить следующие основные составляющие синдрома «выгорания»: эмоциональное истощение; деперсонализация; редукция личных достижений.

На основе результатов, полученных после диагностики, разрабатываются программы преодоления синдрома «выгорания», как для отдельной личности, так и для группы людей, которые работают в одном отделе или организации.

При подготовке программы психологической коррекции эмоционального выгорания за основу взяты приемы и техники саморегуляции, а также методы арт-терапии, которые направлены на улучшение личных качеств, развитие умения противостоять стрессовым состояниям с помощью изменения своего отношения, поведения и пр. Основным принципом являлось то, что человек сам участвует в решении проблемы.

В рамках данной психокоррекционной программы участникам тренинга выдается дневник самонаблюдения, где каждый участник должен делать записи о своем эмоциональном состоянии и результатах выполненных заданий в промежутках между занятиями. Цель данного дневника - повышение ответственности участников тренинга при выполнении заданий, а также динамический контроль за своим психоэмоциональным состоянием.

Психокоррекционная программа направлена на достижение следующих целей и задач:

- разъяснение сотрудникам, что такое эмоциональное выгорание, ее особенности, последствия;
- оказание помощи в разделении границ между работой и отдыхом, развитии навыков рационального использования рабочего времени, а также умение организовывать досуг (здесь рассматриваются хобби, занятие физической культурой и др.);
- проработка вопроса по организации рабочего времени (построение планов, способы их выполнения).
- обучение приемам релаксации и саморегуляции;



- оказание помощи в личностном и профессиональном развитии;
- обучение навыкам бесконфликтного поведения, развитие навыков делового общения, умений применять в межличностном общении методы аудиовизуальной диагностики;
- снятие эмоционального напряжения в процессе занятий.



Всю программу можно разделить на три блока:

1. ознакомление с понятием эмоциональное выгорание, факторами, способствующими его развитию, стадиями протекания, последствиями длительного протекания эмоционального выгорания;
2. оказание помощи в осознании своего эмоционального состояния, имеющихся трудностей в профессиональной деятельности, и последующем развитии навыков эффективного и рационального использования личностных

ресурсов;

3. развитие психологической устойчивости к стрессовым ситуациям, обучение навыкам психологической саморегуляции.

Данная психокоррекционная программа рассчитана на 7 занятий, с промежутком между каждым занятием в одну неделю (ПРИЛОЖЕНИЕ 1)

После проведения этих занятий проведено контрольное исследование и оно показало эффективность предлагаемой психокоррекционной программы по профилактике эмоционального выгорания. В результате исследования было выявлено, значительное снижение тех показателей, которые способствуют развитию эмоционального выгорания.

Практические рекомендации для работы с сотрудниками, испытывающими эмоциональное выгорание

В результате такой непростой специфики работы и тяжелого давления происходит выгорание. На сотрудника начинает давить груз ответственности, появляется чувство отстраненности от действительности, возникает ощущение некомпетентности и т.д.

В связи с этим рекомендуется использовать простые советы, предлагаемые в данных практических рекомендациях с целью профилактики и предупреждения развития эмоционального выгорания у сотрудников УИС:

1.Ставьте перед собой как краткосрочные, так и долгосрочные цели, при этом выполнение краткосрочных целей будет приносить ощущение морального удовлетворения и давать стимул для продолжения работы.

2..Повышайте свой профессиональный уровень :принимайте участие в конференциях, изучайте инновационные методы в психологии, общайтесь с коллегами из других подразделений, обменивайтесь опытом.

3.Не забывайте про отдых (делайте не большие перерывы во время выполнения работы, свободное время и выходные используйте для отдыха и хобби).

4.Не бойтесь делиться своими переживаниями с близкими людьми (именно

родные и близкие помогут Вам справиться с переживаниями).

5. Не приносите сон в жертву профессии (во время сна происходит «разгрузка» психики).

6. Займитесь спортом и следите за своим питанием.

7. Помните, что соматическое состояние оказывает сильное влияние на душевное самочувствие.

8. Найдите себе хобби (интересы вне работы позволят снять напряжение, отвлечься от неприятностей).

9. Избегайте ненужной конкуренции.

Список использованной литературы

1. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: ИИД «Филин», 1996 – 472 с.
2. Бука Т.Л., Митрофанова М.Л. Психологический тренинг в группе: Игры и упражнения. - М.: Изд-во Института Психотерапии, 2005. – 256 с.
3. Бурнард Ф. Тренинг межличностного взаимодействия. - СПб.: Питер, 2002. - 304с.
4. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб, 2005 – 36 с.
5. Куликов Л.В., Михайлова О.А. Виды трудового стресса // Психология психических состояний: Сб. статей. Вып.3/ Под ред. проф. А.О.Прохорова. - Казань, Набережные Челны: Изд-во КГПУ, Изд-во Института управления, 2001.
6. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психол. журн. 2001. - №1. - 90-101 с.
7. Орел В. Е. Синдром психического выгорания личности. М., 2006 –

450 с.

8. Орел В.Е. Структурно-функциональная организация и генезис психического выгорания: дис. д-ра псих. наук: 19.00.03 Ярославль, 2005. : 71 05-19/58 - 449 с.
9. Паркер Г., Кропп Р. Формирование команды: Сборник упражнений для тренеров. - СПб.: Питер, 2003. - 160 с.
10. Практикум по психологии профессиональной деятельности и менеджменту / Под ред. Г. С. Никифорова. СПб., 2001 -448 с.
11. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. М.: Бахрах-М, 2011 – 674 с.