

МОДЕЛЬ ПРОФИЛАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ МЧС ПОСРЕДСТВОМ ОБУЧЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОМУ КОПИНГУ

Чудакова М. Ю., Куликова Т. И.

Тульский государственный педагогический университет им. Л.Н. Толстого, г. Тула, Россия
e-mail: wildeangel@mail.ru

В статье рассматриваются такие понятия как синдром «профессиональное выгорание» у сотрудников МЧС, копинг-поведение, методы профилактики профессионального выгорания. Анализируя различные подходы к понятию и классификации копинг-стратегий, эффективными стратегиями совладающего поведения для сотрудников МЧС являются самоконтроль, планирование решения проблемы, поиск социальной поддержки и положительная переоценка негативной ситуации. Разработана программа диагностики профессионального выгорания у сотрудников МЧС. Предложена и реализована модель управления процессом профилактики профессионального выгорания, ключевым методом которой является обучение эффективному копингу. Представлены выводы и результаты по апробации данной модели.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, модель управления, профилактика, копинг.

TRAINING OF THE EFFECTIVE COPING AS A MODEL OF THE PREVENTIVE MEASURES FOR THE PROFESSIONAL BURNOUT OF THE MEMBERS OF EMERCOM

Chudakova M.Y., Kulikova T.I.

Tula State Lev Tolstoy Pedagogical University, Tula, Russia
e-mail: wildeangel@mail.ru

The article deals with the notions “professional burnout” syndrome of the members of EMERCOM, coping behavior, methods and preventive measures for professional burnout. Having analyzed various approaches to the notion and the classifications of coping strategies we conclude that self-control, planning solutions to problems, searching for social support and a positive overestimation of a negative situation are effective strategies of coping behavior of the members of EMERCOM. The programme of diagnostics of professional burnout of the EMERCOM members is elaborated. The model of control the processes of preventive measures for professional burnout is stated and incarnated. Training of effective coping behavior is the key point. The article contains the conclusions and the results of the approbation of this model.

The key words: professional burnout, model of control, preventive measures, coping.

В последние несколько десятилетий изучение феномена профессионального выгорания стало одной из наиболее популярных тем в психологической науке и практике. Наблюдаемый в настоящее время острый интерес к проблеме выгорания, как одного из видов функциональных состояний, вызван существенными изменениями в жизни и трудовой деятельности современного человека. Возрастающая интенсивность и напряженность современной жизни проявляются на психологическом уровне в увеличении частоты возникновения негативных эмоциональных переживаний, стрессовых реакций и, как следствие, приводят к эмоциональному истощению, редукации профессиональных достижений, которые, в свою очередь, указывают на формирование профессионального

выгорания. Сотрудники МЧС работают в постоянных условиях нервно-психической напряженности и опасной для здоровья среде, в состоянии повышенной ответственности за жизнь людей, ограниченности времени, условиях, требующих постоянной интенсивности и концентрации внимания, поэтому наиболее подвержены формированию синдрому профессионального выгорания и нуждаются в постоянной профилактической работе.

В зарубежной и отечественной психологической науке проблемой профессионального выгорания занимались А.А. Рукавишников, Л.А. Вайнштейн (феномен психического выгорания), В.Ю. Слабинский, С.А. Подсадный, Г.С. Абрамова, Ю.А. Юдич (синдром личностной (профессиональной) деформации), Э. Морроу, Дж. Гринберг (стадии профессионального выгорания), В.В. Бойко, К. Маслач (опросник профессионального выгорания), О.А. Елтышева, Г.А. Макарова, Н.В. Самоукина, П.И. Сидоров (5 основных групп симптомов профессионального выгорания). Однако до настоящего времени не выработано единой концепции профессионального выгорания у сотрудников МЧС и методов его профилактики.

Профилактика профессионального выгорания – одно из основных направлений деятельности психологической службы МЧС, так как выгорание напрямую связано с эффективностью выполняемых задач. На профилактику профессионального выгорания в структуре МЧС направлено огромное количество различных мероприятий, тем не менее, с каждым годом количество сотрудников с проблемой профессионального выгорания возрастает, что обусловлено не только увеличивающимися и усложняющимися профессиональными нагрузками, но и указывает на недостаточную эффективность используемых методов и технологий. Мы считаем, что для профилактики выгорания наиболее эффективным будет обучение сотрудников эффективному копингу.

Понятие «копинг» происходит от английского «coping» – совладание, преодоление. В зарубежной и отечественной психологической литературе совладающее поведение рассматривают как особый вид социального поведения человека, обеспечивающего или разрушающего его здоровье и благополучие. Оно позволяет субъекту справиться со стрессом или трудной жизненной ситуацией с помощью осознанных действий и направлено на активное взаимодействие с ситуацией – ее изменение (когда она поддается контролю) или приспособление к ней (в случае, когда ситуация не поддается контролю) [5, стр.7-8].

Одни из первых о данном методе заговорили З. Фрейд, А. Фрейд, рассматривая в своих работах психологические механизмы защиты личности. Однако современные психологи разделяют данные понятия и выделяют существенные критерии их различия. Так, П. Крамер выделяет два основных критерия, отличающих копинг-стратегии и защитные механизмы: осознанный/бессознательный характер и произвольная/непроизвольная

природа процессов. Впоследствии был предложен еще один критерий: направленность на искажение/пересмотр состояния [3].

В настоящее время выделяют различные подходы к классификации копинг-стратегий. М. Перре и М. Рейхартс выделяют следующие виды копинга: 1) копинг, ориентированный на саму ситуацию (проблему): активное влияние на ситуацию, бегство или уход из психотравмирующей ситуации, пассивность переживания; 2) копинг, ориентированный на репрезентацию (стремление лучше узнать ситуацию): поиск информации – внимательность, вытеснение информации; 3) копинг, ориентированный на оценку: переоценка событий, переосмысливание событий, изменение цели в жизни.

Р. Лазарус и С. Фолкман предложили классификацию копинг-стратегий, ориентированную на два основных типа – проблемно-ориентированный копинг и эмоционально-ориентированный копинг и выделяют восемь основных копинг-стратегий: планирование решения проблемы, конфронтационный копинг принятие ответственности, самоконтроль, положительная переоценка, поиск социальной поддержки, дистанцирование, бегство-избегание [3].

Несмотря на то, что понятие совладающего поведения в современной психологической науке рассматривается довольно тщательно, что обусловлено его практической востребованностью, определение копинга и вопрос об оценке его эффективности до сих пор обсуждается специалистами психологами [3]. Некоторые психологи разделяют совладающее поведение на эффективный копинг (адаптивный) и малоэффективный. Например Э. Хайм в своей методике определения индивидуальных копинг-стратегий выделяет продуктивные, относительно продуктивные и непродуктивные виды копинга.

Сотрудникам МЧС ежедневно приходится сталкиваться со стрессовыми для них ситуациями. И на основании специфики работы сотрудников МЧС можно предположить, что наиболее эффективными копинг-стратегиями будут являться:

- самоконтроль – стратегия, предполагающая возможность избегания эмоциогенных импульсивных поступков, преобладание рационального подхода к проблемным ситуациям;
- планирование решения проблемы – стратегия, предполагающая попытки преодоления проблемы за счет целенаправленного анализа ситуации и возможных вариантов поведения, выработки стратегии разрешения проблемы, планирования собственных действий с учетом объективных условий, прошлого опыта и имеющихся ресурсов, то есть возможность целенаправленного и планомерного разрешения проблемной ситуации;
- поиск социальной поддержки - стратегия, предполагающая возможность

использования внешних ресурсов для разрешения проблемной ситуации.

- положительная переоценка – стратегия, предполагающая попытки преодоления негативных переживаний в связи с проблемой за счет ее положительного переосмысления, рассмотрения ее как стимула для личностного роста.

В связи с тем, что основными причинами профессионального выгорания являются как объективные факторы - особенности экстремальных профессий и условия труда, так и субъективные – личностные особенности каждого человека, именно эффективность выбранных сотрудником копинг-стратегий будет влиять на его формирование. Поэтому ключевым моментом при проведении профилактической работы с сотрудниками МЧС будет являться обучение эффективным методам копинг-поведения.

Таким образом, на основании теоретического анализа психологической литературы, модель управления процессом профилактики профессионального выгорания у сотрудников МЧС можно представить как психологически организованный процесс, включающий: теоретико-методологический анализ проблемы, психодиагностические мероприятия и методы профилактики профессионального выгорания (рисунок 1).



Рис. 1 Модель управления процессом профилактики профессионального выгорания у сотрудников МЧС

Теоретико-методологическая основа профилактической работы включает в себя изучение феномена профессионального выгорания, выделение основных компонентов

профессионального выгорания и факторов, влияющих на формирование данного синдрома.

Психодиагностические мероприятия включают в себя диагностику профессионального выгорания у сотрудников МЧС по выделенным критериям на констатирующем и контрольном этапах изучения данного синдрома. В качестве методов психопрофилактики синдрома профессионального выгорания используются приемы психологического сопровождения, индивидуального консультирования, лекционные занятия, методы с использованием специального оборудования и обучение эффективному копингу.

Профилактика профессионального выгорания может идти в 2-х направлениях – организационном и личностном. Оба эти направления имеют одни и те же содержательные блоки: теоретический, диагностический, практический, контрольно-оценочный и рекомендательный. В организационном направлении можно определить следующее содержание профилактической работы: изучение специальной литературы, изучение опыта других учреждений по решению данной проблемы; диагностику социально-психологических и организационных характеристик профессиональной деятельности; оптимизацию организации труда, улучшение социально-психологического климата; повторную диагностику; рекомендации по организационным изменениям.

В личностном направлении содержание профилактической работы будет следующим: изучение специальной литературы, изучение факторов профессионального выгорания; диагностика уровня выгорания и индивидуально-психологических особенностей сотрудников; просветительская работа в форме лекций и семинарско-практических занятий, психокоррекция индивидуально-личностных особенностей, консультирование, тренинги. Особая роль в практическом блоке отводится обучению сотрудников эффективному копингу - навыкам совладания со стрессом, саморегуляции и релаксации.

Профилактика будет эффективной, если систематически проводить повторную диагностику, оценивать уровень выгорания и способность сотрудников управлять стрессовыми ситуациями, а также определять уровень психологического климата и благополучия в организации.

По результатам контрольно-оценочной работы психологическая служба разрабатывает рекомендации для руководства организации с целью согласования дальнейших совместных мероприятий.

Разработка и внедрение модели управления процессом профилактики профессионального выгорания сотрудников МЧС позволит снизить уровень выгорания сотрудников и тем самым повысить эффективность профессиональной деятельности организации в целом.

С целью апробации данной модели было проведено исследование на базе федерального государственного казенного учреждения «4 отряд федеральной противопожарной службы по Тульской области». В исследовании приняли участие 30 сотрудников подразделений МЧС (мужчины, в возрасте от 30 до 45 лет, со стажем работы не менее 5 лет).

Реализация модели управления процессом профилактики профессионального выгорания проходила следующим образом. На основе изучения специальной литературы по проблеме были определены основные факторы профессионального выгорания у сотрудников МЧС. Для исследования профессионального выгорания у сотрудников МЧС было проведено психодиагностическое обследование с применением методик: краткий ориентировочный тест Вандерлика (КОТ); методика «Интеллектуальная лабильность»; методика «Диагностика эмоционального выгорания» В.В. Бойко; методика определения уровня субъективного контроля; моторная проба Шварцландера; методика «Ориентировочная анкета»; опросник «Способы совладающего поведения» Лазаруса.

На основе результатов психодиагностики разработана и реализована программа профилактики профессионального выгорания у сотрудников МЧС, целью которой является предупреждение формирования синдрома профессионального выгорания у сотрудников МЧС посредством обучения эффективному копингу.

Основными задачами программы профилактики определены: выработка установки на уверенный благополучный выход из ситуации; обучение способам нестандартного продуктивного мышления и методам решения конфликтных ситуаций; обучение самоконтролю, приемам саморегуляции, поиску ресурсов; обучение приемам концентрации и распределения внимания, способы нормализации уровня работоспособности, освоение навыков само- и взаимопомощи в стрессовой ситуации.

Процесс обучения включал лекции, диалоги, рассказы, ролевые и подвижные игры, групповые дискуссии и беседы, развивающие упражнения. Форма организации занятий: групповая и индивидуальная. Содержание занятий состояло из кратких объяснений, выполнения специальных упражнений и их обсуждения. Форма занятий соответствовала основным этапам занятий: вводная часть; основная тема; заключительная часть.

По окончании обучения были проведены повторные диагностические мероприятия, сформулированы выводы и разработаны практические рекомендации для руководства и дальнейшей психопрофилактической работы специалистов психологической службы.

Реализация модели управления процессом профилактики профессионального выгорания у сотрудников МЧС позволила сформулировать следующие выводы.

1. В психологической литературе под понятием «профессиональное выгорание» понимается совокупность стойких негативных эмоциональных переживаний и установок относительно своей работы и субъектов профессиональной деятельности, вызванных длительным стрессовым воздействием. Профессиональное выгорание у сотрудников МЧС является системным образованием, включающим в себя следующие основные компоненты: когнитивный, эмоционально-личностный, мотивационный и поведенческий. Основными причинами формирования профессионального выгорания у сотрудников МЧС является ряд внешних (особенности экстремальных профессий и условия трудовой деятельности) и внутренних (личностные особенности) факторов.

2. Полученные данные на контрольном этапе свидетельствуют о том, что в результате реализации программы профилактики профессионального выгорания посредством обучения копингу отмечается положительная динамика в интеллектуальной, эмоциональной, волевой и поведенческой сферах сотрудников МЧС. Отмечается снижение уровня профессионального выгорания у 43,3% испытуемых.

3. Прослеживается взаимосвязь профессионального выгорания с ведущими способами совладающего поведения. Результаты эксперимента показали, что испытуемые с выявленным профессиональным выгоранием чаще всего используют такие способы совладающего поведения, как: конфронтальный копинг, дистанцирование, бегство-избегание проблемы. Снижение симптомов профессионального выгорания наблюдается у испытуемых, прибегающих к таким стратегиям, как: поиск социальной поддержки, планирование решения проблемы, положительная переоценка, принятие ответственности.

Таким образом, можно сделать вывод, что модель профилактики профессионального выгорания, ключевым моментом которой является обучение эффективным копинг-стратегиям поведения, является продуктивной. Данная модель может применяться на всех уровнях организационной структуры МЧС. Для дальнейшего подтверждения полученных нами результатов планируется продолжение исследования.

Список использованной литературы

1. Методическое руководство по сопровождению деятельности профессиональных контингентов МЧС России / Т.Н. Гуренкова, И.Н. Елисеева, Н.С. Забурина, В.И. Лиманов, Д.В. Мельникова, А.В. Шаповалова, под руководством Ю.С. Шойгу. – М.: ЦЭПП, 2009.- 30 с.

2. Психология экстремальных ситуаций для спасателей и пожарных / Под общей ред. Ю.С. Шойгу. М.: Смысл, 2007. - 319 с.

3. Рассказова Е.И., Гордеева Т.О. Копинг-стратегии в психологии стресса: подходы, методы и перспективы исследований / Е.И. Рассказова, Т.О. Гордеева // Научно-электронный журнал "Психологические исследования". – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://biofile.ru>
4. Сидоренко Е.В. Методы математической обработки в психологии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: ООО «Речь», 2000. - 350 с.
5. С овладающее поведение: Современное состояние и перспективы / Под ред. А. Л. Журавлева, Т. Л. Крюковой, Е. А. Сергиенко. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2008. – 474 с.