

студентов, имеющих тенденцию к толерантности, наиболее значимыми для профессиональной деятельности являются ценности «образованность», «терпимость», «широкая взглядов», «воспитанность», наименее значимы «высокие запросы», «независимость», «аккуратность», «жизнерадостность». Такая ценность как «непримиримость к недостаткам в себе и других» вообще не была выбрана.

У студентов, имеющих тенденцию к интолерантности, значимы «образованность», «воспитанность», «ответственность», «самоуправление». Низкий ранг получили ценности «непримиримость», «высокие запросы», «честность», «жизнерадостность».

Обобщив эти данные, можно сделать вывод, что в данной выборке для студен-

тов-психологов первых лет обучения, независимо от уровня толерантности, наиболее значимыми являются такие ценности, как «образованность» и «воспитанность», а незначимыми – «непримиримость» и «высокие жизненные запросы». Но студенты с тенденцией к толерантности к рангу наиболее значимых для профессиональной деятельности относят еще две ценности – «терпимость» и «широкая взглядов», – что свидетельствует об осознании ими необходимости для педагога-психолога умения понять чужую точку зрения, уважать иные вкусы, обычаи, привычки и быть терпимым к взглядам и мнениям других.

Проведенное исследование позволило выявить взаимосвязь между реализованностью ценностных ориентаций и уровнем толерантности личности.

Примечания

¹ См.: Деркач А.А., Зазыкин В.Г., Селезнева Е.В. и др. Толерантность как психологическая категория // Толерантность личности: характеристики, закономерности, механизмы формирования. М., 2003.

УДК 159.994.4:331

И.В. МАЛЫШЕВ

Педагогический институт Саратовского государственного университета
E-mail: iv.999@list.ru

Принципы построения коррекционной программы, направленной на профилактику и преодоление синдрома эмоционального выгорания у представителей экстремальных профессий

В статье рассматриваются ведущие принципы и задачи, лежащие в основе модели коррекционной программы «антивыгорания», особенности ее применения на практике для специалистов, чья деятельность связана с экстремальными условиями. Приводится краткий теоретический обзор проблематики и анализ наиболее известных методов профилактики синдрома выгорания. Описываются направления коррекционной работы, основанием для которой являются результаты ранее проведенных исследований эмоционального выгорания у милиционеров внедомственной охраны и пожарных, а также наиболее приемлемые положения существующих коррекционных моделей.

Ключевые слова: модель «антивыгорания», принцип коррекционной программы, адаптационные возможности личности, когнитивное переструктурирование, ценностно-мотивационная сфера, психологический тренинг, личностная рефлексия.

I.V. MALYSHEV

Principles of Construction of the Correctional Program Directed on Preventive Maintenance and Overcoming of Syndrome of Emotional Burnout at Representatives of the Extremal Professions

In the present article the leading principles and the tasks lying in the ground of the model of a correctional program «anti-burnout», the peculiarities of its practice for the specialists whose activity is related to extremal conditions are considered. A short review of the problem and the analysis of the most known prophylactic methods of the burnout syndrome is given. An oriented correctional work whose ground is the result of the previous investigations of the burnout among the policemen of

the non-departmental security and firemen is described. The most acceptable theses of the existing correctional models are discussed.

Key words: model of the «anti-burnout», principle of the correctional program, adaptive possibilities of the personality, cognitive restructuring, valuably-motivational sphere, psychological training, personal reflexion.

Впервые термин *burnout* – сгорание, выгорание, затухание горения – предложил Х.Дж. Фрейденбергер в 1974 г. в связи с анализом требований, предъявляемых к социальным профессиям, основное содержание которых составляет межличностное взаимодействие¹. Изучение данного феномена носило скорее описательный характер, ограниченный рамками социальной проблемы. В настоящее время проведено множество эмпирических исследований, посвященных данной проблеме. Существует и ряд дефиниций, отражающих синдром выгорания и связанные с ним аспекты. По мнению Н.Е. Водопьяновой, синдром выгорания относится к числу феноменов личностной деформации и представляет собой многомерный конструкт негативных психологических переживаний, связанных с интенсивными межличностными взаимодействиями, отличающимися эмоциональной насыщенностью или когнитивной сложностью². В.Е. Орел понимает «психическое выгорание» как профессиональный феномен, представляющий собой состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся, прежде всего, в профессиях социальной сферы. Оно характеризуется комплексом симптомов: поведенческих, когнитивных, мотивационных, эмоциональных и соматических. Формируется данный феномен под воздействием комплекса внешних и внутренних факторов и носит необратимый характер³. В.В. Бойко определяет синдром в качестве «эмоционального выгорания», которое представляет собой выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия⁴. Можно сказать, что в настоящее время в отечественной психологии существуют разные подходы к определению синдрома выгорания, механизма и динамики его возникновения, что, впрочем, не умаляет значения приведенных положений. В зарубежной психологии сформировалась единая точка зрения на сущность психического выгорания и его структуру⁵, наиболее известной является трехфакторная модель, предложенная в работах К. Маслач⁶, которая включает в себя

три составляющих (эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция профессиональных достижений).

Как показывает опыт исследования эмоционального выгорания⁷, профилактика синдрома и его преодоление требуют значительных затрат. В частности, разработка коррекционных программ включает множество нюансов, комплекс мер, требующих длительной систематической работы и не всегда приносящих быстрый видимый эффект. Анализ результатов исследования синдрома эмоционального выгорания у представителей экстремальных профессий (милиционеров и пожарных), других характеристик их личности (изучение по методике Е.Б. Фанталовой «Уровень соотношения "Ценностей" и "Доступности" в различных жизненных сферах») и обобщенного опыта конструктивных моделей антивыгорания позволяет обобщить ряд основных принципов (подходов) построения коррекционной программы (диагностический, психокоррекционный и информационный), определяющих ее направления и задачи. Существенное значение имеет и адаптация модели коррекционной программы применительно к профессиональной деятельности сотрудников, работающих и взаимодействующих в экстремальных условиях. Так, при построении модели коррекционной программы целесообразно учитывать два направления: повышение адаптационных возможностей личности и создание условий для самоизменения, раскрытия потенциальных возможностей и ценностного отношения к своему здоровью (например, задача включающая переструктурирование ценностно-мотивационной сферы субъектов деятельности с целью снижения возникших дезинтеграционных изменений). На сочетании этих и других важнейших направлений сделан акцент при построении коррекционной программы, которая включает три этапа – подготовительный (начальный), основной и завершающий.

Подготовительный этап состоит из диагностики синдрома эмоционального выгорания (СЭВ) и личности работника. Основные средства диагностики личности, направленные на глубинное всестороннее ее изучение – это тест Кеттелла, СМИЛ, про-

ективные техники (тесты Сонди, Люшера, Розенцвейга, рисуночные техники и т.д.) и др. Важным направлением диагностики является изучение социально-психологических проблем личности «выгорающего» (прежде всего, морально-психологического климата в коллективе, удовлетворенности работника своей деятельностью в организации и других насущных проблем), ценностно-мотивационной сферы (например, по методикам Фанталовой, Рокича) и отношения личности к проблеме, здоровью, ситуации (УСК-уровень субъективного контроля). В рамках диагностики происходит дифференциация СЭВ от других нарушений (формирование акцентуаций характера, профессиональной деформации и т.д.).

Следующим важным шагом на подготовительном этапе является выяснение причин негативного воздействия стресса на работника и развития у него синдрома выгорания. Кроме анализа результатов исследований, также проводятся и консультации с наиболее «проблемными» сотрудниками (исследуются сформировавшиеся фазы эмоционального выгорания по результатам теста В.В. Бойко или высокий показатель индекса психического выгорания по методике В.Е. Орел, И.Г. Сенина). В задачи таких консультаций входит выявление причин возникновения синдрома, основанием для которого является преобладание или сочетание «личных» и «социальных» проблем сотрудника, которые составляют в целом группу факторов, детерминирующих формирование СЭВ. Среди «личных» – индивидуально-психологические особенности личности сотрудника: низкая адаптивность к агентам стресса, выраженная эмотивность, особенности характера, низкая самооценка, недостаточная мотивация, проблемы в ценностно-мотивационной сфере (формирование когнитивных стереотипов) и т.д. Таким образом, существует полное или частичное несоответствие личности предъявляемым профессиональным требованиям. К «социальному» относятся проблемы, возникающие на организационном и профессиональном уровнях, а также в семейных взаимоотношениях. Воздействие организационных факторов (условий, содержания труда, взаимоотношений внутри организации, стимулирования труда, справедливости решения проблем и т.д.) и особенности профессии (явления монотонии, риск для жизни, высокая

частота экстремальных ситуаций и т.д.) способны приводить к дестабилизации личности. Все это в целом снижает внутренние ресурсы субъекта профессиональной деятельности (устойчивость к длительным нагрузкам и стрессам), создает внутриличностный конфликт и основания для возникновения СЭВ. Во время беседы с клиентом (сотрудником организации) и наблюдения за его состоянием выявляется степень развития СЭВ, его последствия для организма (наличие психосоматических проявлений), т. е. фиксируется весь комплекс нарушений, который сравнивается с результатами диагностики. Также оцениваются реальные способности, возможности решения клиентом поставленных в дальнейшем задач преодоления синдрома. В процессе консультации клиент настраивается на проблему, ее осознание и поиск путей ее преодоления. Из беседы со многими сотрудниками (более 50%), страдающими СЭВ, следует, что они недостаточно информированы о последствиях синдрома, скептически относятся к элементарным навыкам саморегуляции и релаксации, малоактивны (чаще пассивны) в стремлении преодолеть стресс, любую трудность или конфликтную ситуацию. Здесь важным оказывается формирование у человека активной позиции по отношению к организационным и профессиональным стрессам, например повышение личной и социальной значимости преодоления стресса, овладение конструктивными моделями поведения в трудных профессиональных ситуациях, повышение уверенности и оптимизма. Для этого в процессе консультации можно использовать приемы когнитивно-ориентированной терапии или других техник⁸. Итогом консультации должны стать положительный настрой клиента на решение проблемы СЭВ и стремление к сотрудничеству с психологом при построении индивидуальной и групповой модели антивыгорания. Сотрудники, прошедшие консультации и к этому времени имеющие позитивный настрой по отношению к проблеме, приглашаются для участия в тренинге. Количество его участников должно быть не более 15 человек. Ограничительным моментом для участия в нем являются значительные изменения в психике (например, психопатия) или негативизм по отношению к исследованию, выявленные ранее. Важной особенностью подготовительного этапа является то, что в его ходе строится основная модель проведе-

ния индивидуальной и групповой психокоррекционной работы, определяются стратегия, основополагающие принципы, условия и приемы проведения тренинговой работы, т.е. происходит адаптация модели к конкретным субъектам деятельности.

Основной этап коррекционной программы состоит из серии лекций-семинаров и тренингов. Количество занятий варьируется в зависимости от поставленных задач и успешности их выполнения. На семинаре будущие участники тренинга получают информацию о причинах возникновения СЭВ, обсуждают вопросы, связанные с его преодолением и профилактикой, каждый в результате самонаблюдения, самоанализа и осмысливания делится собственным опытом и переживаниями, связанными с синдромом выгорания. Психолог-тренер отвечает на поставленные группой вопросы.

Психологический тренинг является ведущим компонентом коррекционной программы, реализующим ее психокоррекционный принцип. В настоящее время существует множество моделей тренинга антивыгорания, среди которых особый интерес вызывают модели, основанные на когнитивно-поведенческой терапии А. Эллиса и А.Т. Бека⁹. Они направлены на усиление чувства контроля над своей жизнью посредством обучения контролю своих эмоций. С точки зрения ученых, эмоции связаны с событиями, происходящими в нашей жизни. Разработчики терапии предполагают, что у людей могут быть неадаптивные и иррациональные способы интерпретации таких событий, вызывающие сильные эмоциональные расстройства и стресс. Считается, что настроение и поведение индивидуума в значительной степени определяются присущим ему способом толкования и объяснения мира. Эллис описывает эти конструкты как отрицательные когнитивные модели, или «схемы», подобные фильтрам, через которые происходят отбор и интерпретация определенных событийных аспектов. В соответствии с данным положением Т. Кушнир и В. Мильбауэр¹⁰ предложили программу, основанную на том, что для профилактики стресса и выгорания необходима переоценка суждений (убеждений) относительно себя, других людей, мира и их изменения в сторону большей реалистичности и рациональности.

Основываясь на когнитивном подходе, в предлагаемой модели тренинга можно ис-

пользовать прием, направленный на изменение личной иерархии ценностей, предложенный Р. МакМаллин¹¹. В качестве возможного варианта данного приема целесообразно применение упражнений, направленных на изменение и переструктурирование общечеловеческих ценностей, полученных в результате диагностики по методу Фанталовой у лиц с высоким СЭВ. Это облегчает выполнение упражнения и отражает диагностико-коррекционный принцип. Участники тренинга обсуждают приоритеты своих ценностей, анализируя их достоинства, недостатки, связывают («строят мосты») ценностно-мотивационный компонент личности с проявлением синдрома эмоционального выгорания.

Другой представитель зарубежной психологии, Р.Д. Рамси¹², считает, что в основе профилактики выгорания находится установка, отношение человека к своей профессиональной деятельности. Каждое рабочее задание имеет определенные неприятные аспекты и потенциал для наличия вызова, достижения удовлетворения и чувства профессиональной гордости. Автор предлагает план «самообновления», который включает ряд рекомендаций: приобретение новых знаний и навыков; определение новых целей в работе и жизни в целом; личностный рост; обучение и помочь малоопытным работникам; развитие лидерского потенциала; рациональный режим труда и отдыха; периодическую переоценку себя и своих достижений; сбалансированный образ жизни.

Также обращает на себя внимание модель тренинга, разработка программы которого осуществлялась на основе представления о трехмерной модели выгорания (техники, направленные на работу с эмоциональным истощением, деперсонализацией и редукцией профессиональных достижений), отраженная в работе Е.С. Старченковой¹³.

Учитывая опыт изучения СЭВ, накопленный во многих эмпирических исследованиях, можно сформулировать цель (снижение развития СЭВ) и примерные задачи оптимальной модели тренинга антивыгорания: обучение навыкам саморегуляции и конструктивного поведения в экстремальных ситуациях; формирование позитивного отношения к действительности через рефлексию и когнитивную переоценку основных жизненных ценностей, развитие профессионально важных качеств в различных ситуациях взаимо-

действиях; формирование индивидуального стиля деятельности и профессиональной компетентности и т.д.

Для повышения адаптационных возможностей личности и обучения навыкам саморегуляции целесообразно использовать различные способы регуляции психофизиологического состояния, включающие упражнения (в том числе дыхательного, релаксационного типа или с элементами аутотренинга) на управление нервно-психической напряженностью, настроением, психическим состоянием с помощью переключения внимания, на самоконтроль внешнего состояния и проявления эмоций.

Формирование позитивного отношения к действительности возможно через переоценку иррациональных убеждений или изменение (переструктурирование) системы ценностей (снижение дезинтеграции мотивационно-личностной сферы личности), о чем говорилось ранее.

Также большое значение имеет развитие личностной рефлексии для осознания имеющихся проблем и адекватной их дифференциации, осуществления конструктивных путей выхода из стрессовых ситуаций и преодоления СЭВ, что находит свое отражение в некоторых упражнениях и играх, например «Промежуточной рефлексии», «Концентрации на нейтральном предмете», «Сосредоточении на эмоциях и настроении», «Мне сегодня...» и т.д.¹⁴.

Для развития профессионально важных качеств сотрудника органов внутренних дел и улучшения межличностных взаимоотношений в группе представляют интерес упражнения на взаимное понимание и профессиональную рефлексию («Унисон», «Разговор больших пальцев», «Пойми фразу», «Иntonация», «Три ответа», «Требуется сотрудник ОВД», «Мафия», «Чемодан в дорогу» и т.д.).

Разработка профилактических мероприятий должна учитывать особенности профессиональной деятельности и специфические для нее факторы риска, поэтому существенной особенностью проведения тренинга с представителями «экстремальных» профессий, по роду своей деятельности включенных в ее оперативный ритм и характер, являются тренинговые задания, включающие активное взаимодействие (в виде различных движений, соревновательности, контроля внимания), т.е. задания и игры, имеющие спортивный оттенок, элементы психогимнастики. Особенно

хорошо зарекомендовали себя разные варианты игр с мячом. Лучше всего они подходят для разминки, знакомства, снятия напряжения в группе, повышения ее сплоченности и дальнейшего взаимодействия.

Завершающий этап коррекционной программы предполагает совместный анализ и обсуждение как на уровне группы (занятия-семинары), так и в рамках отдельных консультаций с ее участниками по поводу результатов тренинговой работы. Также проводятся повторная диагностика СЭВ и обучение навыкам самостоятельной оценки своего состояния, распознавания симптомов выгорания (самодиагностика), исследуемые знакомятся с элементами тестирования. Участники тренинга сравнивают результаты диагностики с самоанализом полученных впечатлений от коррекционной работы, ее элементов. На основании проведенных мероприятий формулируются основные рекомендации, направленные на профилактику психического здоровья и проявления синдрома эмоционального выгорания. Дальнейшая работа может строиться как в виде консультационных бесед, так и в виде дополнительных тренингов с выбором наиболее эффективных заданий.

Таким образом, на основании краткого анализа представленных материалов, опыта исследования синдрома эмоционального выгорания в популяции представителей «экстремальных» профессий можно обозначить следующие наиболее существенные принципы модели коррекционной программы, присутствующие в той или иной степени на разных этапах ее осуществления: диагностический, психокоррекционный и информационно-ознакомительный. В соответствии с ними реализуются основная цель (профилактика и коррекция СЭВ) программы и ряд ведущих задач: повышение адаптационных возможностей личности, формирование позитивного настроя по отношению к окружающим и своей профессии, развитие личностной рефлексии, обучение навыкам взаимодействия в сложных экстремальных ситуациях и т.д. Для осуществления коррекционной программы могут быть использованы самые разные приемы и методы: психодиагностика, консультационная и психокоррекционная беседа, личностная рефлексия, самонаблюдение, дискуссия, варианты психотерапии, имитационно-ролевые игры и т.д.

Примечания

¹ См.: Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психол. журн. 2002. Т. 23, № 3. С. 85–95.

² См.: Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. СПб., 2008.

³ См.: Орел В.Е. Синдром психического выгорания личности. М., 2005.

⁴ См.: Бойко В.В. Энергия эмоций. СПб., 2004.

⁵ См.: МакМаллин Р. Практикум по когнитивной терапии / Пер. с англ. СПб., 2001. С. 319–324.

⁶ См.: Maslach C. Burnout: A multidimensional perspective // Professional burnout: Recent developments in the theory and research / Ed. W. B. Shaufeli, Cr. Maslach, T. Marek. Washington DC, 1993. P. 19–32.

⁷ См.: Малышев И.В. Профилактика психического здоровья и дезадаптационных проявлений личности на ранних этапах эмоционального выгорания // Ученые зап. Педагогического института Саратовского университета им. Н.Г. Чернышевского. Сер. Психология. Педагогика. 2008. Т. 1, № 3–4. С. 33–41.

⁸ См.: Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Указ. соч.

⁹ См.: Морли Ст., Шефферд Дж., Спенс С. Методы когнитивной психотерапии в тренинге социальных навыков // Методические материалы для специалистов в области тренинга и психотерапии. СПб., 1996.

¹⁰ См.: Kushnir T., Milbauer V. Managing stress and burnout at work: a cognitive group intervention program for directors of day-care centers // Pediatrics. 1990. V. 94. Issue 6.

¹¹ См.: МакМаллин Р. Указ. соч.

¹² См.: Ramsey R.D. How to stay fresh on the job // Supervision. 1999. V. 60. Issue 5.

¹³ См.: Старченкова Е.С. Психологические факторы профессионального «выгорания»: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. СПб., 2002.

¹⁴ См.: Никорчук Н.В. Профилактика синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности // <http://festival.1september.ru/articles/410399/>.

УДК 159.9.01

М.А. ОДИНЦОВА

Московский институт психологии и педагогики

E-mail: Mari505@mail.ru

Жизненное творчество как основа психологической работы с клиентами с поведением жертвы

При переживании человеком трудных жизненных ситуаций часто всплывает на поверхность установка жертвы – специфическая форма социальной установки, в основе которой лежат инфантилизм, иждивенческая направленность, стремление к пассивной, выгодной адаптации в среде с использованием неконструктивных стратегий, препятствующих и затягивающих преодоление трудной ситуации. Поскольку жертва отличается особой изобретательностью, вся практическая работа предполагает переориентирование на творческое разрешение проблем личностной сферы. Этому способствует психологическое сопровождение, в основе которого лежит практика жизненного творчества.

Ключевые слова: установка жертвы, жизнетворчество, личностный потенциал, жизнестойкость, жизнеспособность, механизм таланта.

M.A. ODINTSOVA

**Vitality Creative Work-Basis of Psychological Work
with Clients with Behaviour of a Victim's Syndrome**

At experiencing of difficult vital situations a man often emerge on a surface setting of victim. Installation on behavior of a victim – the specific form of social installation in which basis infantilism, a dependant orientation, aspiration to passive, advantageous adaptation in the environment with use of not constructive strategy interfering and tightening overcoming of a difficult situation. Since the victim differs the special ingenuity, all practical work assumes reorientation of this creative mechanism on creative permission of problems of personality sphere.

Key words: victim set-up, vital setting, vital creativity, personality potential, durability, hardiness, mechanism of talent.

Современное состояние жизни общества, связанное с кардинальной перестройкой всей системы отношений (социальных, экономических, политических, семейных и др.), создает определенные трудности для развития человека. Устав бороться со сложнос-

тями, человек часто прибегает к поведению жертвы. Такая установка способствует пассивности, инертности, безынициативности, стремлению «плыть по течению», получать поддержку, внимание, выгоду. Поведение жертвы – это особый пусковой механизм