

УДК 159.99

Практическая психология

К ПРОБЛЕМЕ ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ КОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Князева Т.Н., Семенова Л.Э., Чевачина А.В.

В статье представлены результаты прикладного психологического исследования по проблеме эмоционального выгорания сотрудников коммерческой организации, целью которого стала разработка и реализация научно обоснованной психологической помощи в этом направлении. В рамках проведенного исследования авторами осуществлен анализ основных составляющих эмоционального выгорания сотрудников организации, включенных в профессиональное взаимодействие с людьми, страдающими сахарным диабетом. Авторами предложена программа комплексной диагностики их эмоциональной сферы и развивающей работы по оптимизации стрессоустойчивости сотрудников фирмы посредством интерактивных тренинговых упражнений, доказавших свою эффективность. Показано, что эмоциональная и стрессоустойчивость сотрудников фирмы обусловлена, прежде всего, особенностями развития их личностных и профессиональных качеств и может быть оптимизирована в процессе специально организованной психологической помощи.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, профессиональная деятельность, стресс, сотрудники коммерческой организации, представители социэкономических профессий, психологическая профилактика, личностные факторы, стрессоустойчивость.

TO THE PROBLEM PREVENTION OF EMOTIONAL BURNOUT AMONG COMMERCIAL ORGANIZATION

Knyazeva T.N., Semenova L.E., Chevachina A.V.

The article presents the results of applied psychological research on the problem of burnout in employees of a commercial organization, whose goal is the development and implementation of evidence-based psychological help in this direction. As part of the study the authors carried out analysis of the main components of burnout employees of the organization included in the professional interaction with people suffering from diabetes. The authors proposed a program of comprehensive diagnosis of the emotional sphere and developing work on optimizing stress the company's employees through interactive training exercises that have proven effective. It is shown that the emotional and stress caused by the company's employees, first of all, the peculiarities of the development of their personal and professional qualities and may be optimized in the specially organized psychological aid.

Keywords: emotional burnout, professional activity, stress, employees of commercial organizations, representatives socioeconomic professions, psychological prevention, personal factors, stress.

Введение

В условиях современной действительности жизнь и трудовая деятельность многих профессионалов насыщена различного рода стрессогенными факторами, способствующими появлению синдрома эмоционального выгорания. Особенно это относится к представителям социэкономических профессий (профессий типа «человек – человек») [3; 4; 5; 11; 13; 16 и др.], и, прежде всего, к тем, чья деятельность предполагает оказание помощи людям, страдающим неизлечимыми заболеваниями, например, такими как сахарный диабет. Именно

представители помогающих профессий, к числу которых относятся и те сотрудники коммерческих организаций, кто занимается лечением и консультированием больных сахарным диабетом, составляют повышенную группу риска подверженности эмоциональному выгоранию, что связано с высокой эмоциональной нагрузкой их профессионального труда.

В частности, установлено, что в такого рода профессиональной деятельности обычно имеют место продолжительные, многообразные и эмоционально насыщенные когнитивно-сложные ситуации общения с другими людьми, предъявляющие высокие требования к качеству отношений, коммуникативной компетентности и эмоциональной устойчивости профессионала [13]. К тому же ситуация нередко усугубляется тем, что далеко не всегда присутствует положительный результат труда и выполняющая роль мотивационного подкрепления положительная обратная связь со стороны клиента / пациента. Все эти особенности интерперсонального общения в совокупности с высокой ответственностью специалиста за результат труда, который касается жизни и здоровья обращающихся за помощью людей, выступают в качестве типичных профессиональных факторов риска эмоционального выгорания сотрудников, работающих с больными сахарным диабетом.

Стратегия и содержание психологической помощи по профилактике эмоционального выгорания сотрудников коммерческой организации, занимающихся лечением и консультированием людей с диагнозом «диабет».

В данной статье мы представляем результаты очередного прикладного психологического исследования, выполненного нами по заказу коммерческой организации, оказывающей лечебную и консультативную помощь людям, страдающим сахарным диабетом разных форм.

Разрабатывая стратегию и содержание заказанной нам психологической помощи, мы исходили из понимания эмоционального выгорания как динамического процесса, возникающего поэтапно, в соответствии с механизмом развития состояния стресса [3; 4; 5], что позволяет рассматривать феномен эмоционального выгорания как стресс-синдром. При этом, как убедил нас предпринятый анализ научной литературы [1; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 10; 12; 13; 17 и др.], основными факторами возникновения эмоционального выгорания у представителей социомических профессий или профессий типа «человек – человек» являются личностные и организационные. Так, среди личностных факторов обычно оказываются следующие: эмоциональная устойчивость, нейротизм, локус контроля, личностная выносливость, толерантность к неопределенности, система психологических защит, субъективные переживания несправедливости в профессиональных отношениях и социальной несправедливости в целом, удовлетворенность трудом и некоторые другие. В

свою очередь к числу организационных факторов относят такие, как: неблагоприятный социально-психологический климат организации, перегрузка, высокая динамичность и большое количество служебных контактов, ситуации неопределенности, когнитивно-сложные коммуникации, эмоционально-насыщенное деловое общение, частое отсутствие положительного результата или мотивационного подкрепления, недостаток поддержки от коллег и / или руководства и т.п. Однако многие специалисты склонны полагать, что одним из ведущих факторов противодействия возникновению и развитию синдрома эмоционального выгорания у представителей социэкономических профессий являются личностные ресурсы преодоления стресса [2; 3; 4; 5; 8; 14; 15 и др.]. Поэтому мы посчитали, что повышение уровня стрессоустойчивости сотрудников коммерческой организации, работающих с людьми, страдающими таким неизлечимым заболеванием, как сахарный диабет, может стать важной составляющей профилактической работы по предупреждению возникновения у них синдрома эмоционального выгорания.

Соответственно, с учетом выше изложенных фактов, нами была разработана программа профилактики эмоционального выгорания, включающая в себя три этапа:

1 этап – составление и реализация программы диагностики степени подверженности синдрому эмоционального выгорания сотрудников коммерческой организации и их личностных ресурсов противодействия возникновению и развитию данного синдрома;

2 этап – разработка и проведение с участниками исследования тренинга стрессоустойчивости;

3 этап – оценка эффективности проведенной работы.

Кратко опишем содержание реализованной нами психологической помощи в плане профилактики синдрома эмоционального выгорания у сотрудников коммерческой организации, занимающихся лечением и консультированием людей, страдающих диабетом.

Итак, основу проводимой нами диагностической работы составили следующие методики:

- Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В.Бойко;
- Тест на определение уровня стрессоустойчивости личности И.А.Усатова;
- Методика «Толерантность к неопределенности» С.Баднера, в адаптации Г.У.Солдатовой.

Как показали результаты проведенной нами диагностики, у сотрудников коммерческой организации было установлено преобладание проявлений первой стадии синдрома эмоционального выгорания (СЭВ) – фазы напряжения, характеризующейся такими симптомами как переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворённость собой, чувство безысходности, тревога, депрессивные переживания. Кроме того, были

зафиксированы сниженные показатели стрессоустойчивости (в основном уровень «ниже среднего» и низкий уровень)

Среди внешних факторов, способствующих появлению СЭВ отмечены: повышенная ответственность за исполняемые функции и результат труда; психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал.

Среди внутренних факторов, обуславливающих эмоциональное выгорание, зафиксированы: интенсивное восприятие и переживание обстоятельств профессиональной деятельности; высокая восприимчивость к переживаниям больных.

Исходя из полученных результатов диагностики, нами была разработана программа тренинговой работы, направленной на развитие стрессоустойчивости сотрудников коммерческой организации, включенных в профессиональное взаимодействие с людьми, страдающими сахарным диабетом.

Содержание этой программы было представлено двумя основными блоками.

Первый блок: информационный, который был посвящен ознакомлению сотрудников с сущностью феномена стресса и синдрома эмоционального выгорания, их симптоматикой, факторами возникновения и последствиями, а также с основными способами управления стрессовым состоянием и индивидуальными показателями стрессоустойчивости.

Второй блок: развивающий, основу которого ставил комплекс специальных тренинговых и психогимнастических упражнений, техник саморегуляции, релаксации и аутогенной тренировки, который также был дополнен некоторыми элементами арт-терапевтических методов.

В частности, особый упор в ходе проводимой работы делался на развитии у участников тренинга устойчивости к типичным для современной жизни и их профессиональной деятельности стрессовым ситуациям, отработке навыков позитивного мышления, анализа и контроля своих эмоций, повышении работоспособности посредством саморегуляции негативных эмоциональных состояний, техник ребефинга, релаксации и аутогенной тренировки, а также специально подобранного комплекса психогимнастических упражнений на снятие мышечного и психоэмоционального напряжения, телесно-ориентированных упражнений и арт-терапевтических техник (игра с цветом жидкими красками по мокрому листу, техника фракталы, работа с мандалой и др.).

Приведем в качестве примера некоторые упражнения.

Упражнение «Трона эмоций»

Цель: отработка навыков определения эмоций.

Для выполнения данного упражнения необходимо подготовить следующие раздаточные материалы.

1. Составить список некоторых эмоций и состояний, которые имеют место при синдроме эмоционального выгорания.

2. Заготовить листы А-4, на каждом из которых крупно и четко должно быть написано название одной из перечисленных в списке эмоций.

Каждый участник получает список эмоций и состояний и по своему усмотрению оценивает общее эмоциональное состояние группы, выбирая из предложенного перечня от трех до шести эмоций и ранжируя их. Затем списки откладываются на время в сторону. После этого тренер раскладывает на полу заранее заготовленные листы А-4 с названиями эмоций.

Первый участник проходит путь от одной эмоции к другой, останавливаясь возле каждого листа, и расписывается только под названиями тех эмоций и состояний, которые свойственны именно ему в данный момент. Второй участник ступает на «тропу эмоций» только после того, как первый пройдет хотя бы половину пути.

Когда все участники преодолеют «тропу», они возвращаются в круг, а тренер составляет эмоциональный портрет группы, отбирая лишь те листы, на которых оказалось наибольшее количество подписей. Полученный эмоциональный портрет сообщается слушателям. Затем каждый участник сравнивает свой предварительный прогноз эмоционального состояния группы (эмоций и состояний, отмеченных им на предыдущем этапе выполнения упражнения) и полученные тренером результаты.

Обсуждение результатов выполнения упражнения предполагает ответы участников тренинга на следующие вопросы:

Легко ли было оценить собственное эмоциональное состояние?

Насколько точным оказался ваш прогноз общего эмоционального состояния группы?

Что помогало и что мешало вашей оценке?

Какие трудности возникали при выполнении упражнения?

Что было труднее: оценить свое состояние или эмоциональный фон группы? Почему?

Участники обсуждают, насколько важна оценка специалистом эмоционального состояния клиента / пациента себя самого и класса, а также что именно может мешать или помогать сформулировать точный прогноз.

Упражнение на релаксацию «Земляничная поляна»

Цель: снятие психоэмоционального напряжения.

Инструкция участникам: «Сядьте удобно на стул и закройте глаза. Представьте, что вы мысленно перенеслись на большую, залитую солнцем, земляничную поляну. Земляника уже созрела, ее очень-очень много вокруг вас. В воздухе стоит ее приятный аромат.

Побудьте на этой поляне, постоите, полежите или поспродите. Попробуйте земляники. Делайте на поляне то, что вы хотите делать. Или ничего не делайте, а просто побудьте там».

Упражнение «Цветное дыхание»

Цель: регуляция психического состояния посредством успокаивающего дыхания и приемов визуализации.

Инструкция участникам: «Можете сесть или лечь. Расслабьтесь и закройте глаза. Зафиксируйте зрительно тот цвет, который кажется вам в данный момент самым приятным. При каждом вдохе вбирайте этот цвет в себя вместе с воздухом и дайте ему возможность разлиться по всему телу, проникнуть в каждую его клеточку, заполнив ее.

Сделайте глубокий вдох через нос, примерно за 2-4 секунды, представляя, что вдыхаете вместе с прохладным потоком воздуха приятный вам цвет.

Задержите дыхание на 15-20 секунд, при этом постарайтесь ощутить как прохладный, благотворный воздух «разливается» по всему телу, неся с собой целительную энергию и бодрость.

«Растягивая» выдох на 10-15 секунд, представьте, что выдыхаемый вами воздух, похож на плотный сиреневатый туман. С выдохом он освобождает вас от ненужных забот, уносит тревоги и волнения, оставляя взамен тепло и спокойную радость».

Кроме того, мы также включили в содержание тренинга игры и упражнения на сотрудничество и взаимоподдержку участников, которые посчитали крайне важными для обеспечения положительно настроения, развития доверия к коллегам и их взаимного уважения.

По итогам реализации программы тренинговой работы, направленной на развитие стрессоустойчивости у сотрудников коммерческой организации, с ее участниками была проведена повторная диагностика показателей эмоционального выгорания и личностных ресурсов противодействия возникновению и развитию данного синдрома, результаты которой показали эффективность проведенной нами работы.

В частности, нами было установлено повышение уровня стрессоустойчивости сотрудников организации, что проявилось в таких характеристиках как:

- повышение уровня эмоционального комфорта;
- снижении общей тревожности;
- отсутствии проявлений чувства безысходности;
- увеличение проявлений у сотрудников «ориентации на задачу» с одновременным снижением «ориентации на себя».

Заключение

Итак, в ходе выполненного нами прикладного исследования была разработана и реализована программа психологической помощи по профилактике эмоционального

выгорания сотрудников коммерческой организации, занимающихся лечением и консультированием людей с диагнозом «диабет».

С учетом запроса заказчика и полученных в нашем исследовании данных нами также были даны и некоторые рекомендации руководству коммерческой организации относительно профилактики возникновения синдрома эмоционального выгорания ее сотрудников, которые касались следующих моментов:

- соблюдение норм психогигиены труда и отдыха;
- введение традиций тайм-аутов (15 минутных перерывов по составленному в соответствии с возможностями расписанию) на оздоровительные коктейли (фито чай, овощные и фруктовые нектары);
- использование демократического стиля руководства;
- обеспечение положительной обратной связи от руководства, публичное поощрение и поддержка профессиональной деятельности сотрудников;
- по возможности создание комнаты психологической разгрузки, оборудованной для проведения психогимнастики, релаксации и аутогенной тренировки сотрудников.

Литература:

1. Айсина Р.М. Влияние личностных факторов на эмоциональное выгорание менеджеров в условиях коммерческой организации: автореф. дис. ... канд. психол. наук. – М., 2007. – 27 с.
2. Бодров В.А. Информационный стресс: учебное пособие для вузов. – М.: ПЕР СЭ, 2000. – 352 с.
3. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. – М.: Филинь, 1996. – 346 с.
4. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. – СПб.: Питер, 1999. – 105 с.
5. Бойко В.В. Энергия эмоций. – СПб.: Питер, 2004. – 474 с.
6. Болучевская В.В., Будников М.Ю. Эмоциональное выгорание врачей как актуальная психологическая и медицинская проблема // Вестник Волгоградского государственного медицинского университета. – 2012. – №2. – С. 6-9.
7. Влах Н.И. Модель психологической помощи при эмоциональном выгорании // Международный научно-исследовательский журнал. – 2015. – №9-4 (40). – С. 90-92.
8. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – СПб.: Питер, 2008. – 336 с.

9. Денисов А.А., Терёхина Н.В. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности (на примере эмпирического исследования эмоционального выгорания у стоматологов) // Развитие личности. – 2015. – №4. – С. 98-112.
10. Коновальчук А.Н. Синдром эмоционального выгорания и его профилактика в профессиональной деятельности городских и сельских учителей: автореф. дис. ... канд. психол. наук. – Н.Новгород, 2008. – 28 с.
11. Макарова Г.А. Синдром эмоционального выгорания // Психотерапия. – 2003. – №11. – С. 2-11.
12. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал. – 2001. – Том 22. – №1. – С. 90-101.
13. Психология здоровья: учебник для вузов / Под ред. ГС.Никифорова. – СПб.. Питер, 2006. – 607 с.
14. Рогинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал. – 2002. – №3. – С. 85-95.
15. Семенова Е.М. Тренинг эмоциональной устойчивости педагога – М.: Изд-во института психотерапии, 2002. – 211 с.
16. Сидоров П.И. Синдром «эмоционального выгорания» у лиц коммуникативных профессий // Гигиена и санитария: научно-практический журнал. – 2008. – №3. – С. 29-33.
17. Форманюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» учителя // Вопросы психологии. – 1994. – №6. – С. 57-63.

Князева Татьяна Николаевна, доктор психологических наук, доцент, профессор, заведующая кафедрой классической и практической психологии факультета психологии и педагогики, ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина», e-mail: tnknyazeva@mail.ru

Семенова Лидия Эдуардовна, доктор психологических наук, доцент, профессор кафедры классической и практической психологии факультета психологии и педагогики, ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина», e-mail: verunetchka08@list.ru

Чевачина Анна Владимировна, кандидат психологических наук, доцент кафедры классической и практической психологии факультета психологии и педагогики, ФГБОУ ВО «Нижегородский государственный педагогический университет имени Козьмы Минина», e-mail: annochka_v@mail.ru