

Еманеева Анастасия Геннадьевна, студент, Ульяновский государственный педагогический университет им. И.Н. Ульянова, г. Ульяновск

Штанько Екатерина Сергеевна, студент, Ульяновский государственный педагогический университет им. И.Н. Ульянова, г. Ульяновск

Ятманов Владимир Анатольевич, доцент, Ульяновский государственный педагогический университет им. И.Н. Ульянова, г. Ульяновск

СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

Аннотация: В статье рассматривается проблема наиболее сильной подверженности специалистов телефона доверия синдрому эмоционального выгорания. В силу специфики их работы, которая связана с ежедневным контактом с людьми, работники данной сферы рискуют своим психологическим здоровьем. Появление данного синдрома может привести к ухудшению физического и психического состояния человека, ухудшить его работоспособность. СЭВ проявляется постепенно и именно поэтому важны проводимые для работников данной сферы профилактические мероприятия. Благодаря своевременной и грамотной профилактике можно снизить подверженность сотрудников данному синдрому.

Ключевые слова: синдром эмоционального выгорания, телефон доверия, способы профилактики СЭВ, стресс.

Annotation: The article deals with the problem of the most severe exposure of the helpline specialists to the burnout syndrome. Due to the specifics of their work, which is associated with daily contact with people, workers in this field risk their psychological health. The appearance of this syndrome can lead to a deterioration in the physical and mental state of a person, worsen his performance. CMEA manifests

itself gradually and that is why the preventive measures carried out for employees of this field are important. Thanks to timely and competent prevention, it is possible to reduce the exposure of employees to this syndrome.

Keywords: burnout syndrome, telephone helplines, methods of preventing burnout syndrome, stress.

В настоящий момент все больший интерес у исследователей вызывает проблема влияния на человека специфики сферы его деятельности, в частности в аспекте профессий, связанных непосредственно со взаимодействием с людьми. В таких условиях люди оказываются под воздействием длительных профессиональных стрессов, что может привести к формированию у специалистов синдрома эмоционального выгорания.

Особенно значима данная тема в аспекте работы специалистов телефона доверия, поскольку в силу своей профессии они ежедневно испытывают довольно серьезные психические, физические и эмоциональные нагрузки. Поскольку литература о работе специалистов телефона доверия в основном раскрывает проблему взаимодействия с клиентом и поиска способов разрешения его проблем, то необходимость подробного рассмотрения синдрома эмоционального выгорания специалистов данной службы для предотвращения негативных изменений в их личности становится все более актуальной.

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) представляет собой процесс постепенной утраты энергии, которая впоследствии может вылиться в состояние полного эмоционального истощения. Для людей с данным синдромом характерно сочетание различных социальных дисфункций (психосоматических, соматических). Кроме того, наблюдается нарушения сна, хроническая усталость, проблемы с памятью и вниманием, в некоторых случаях может повлечь за собой серьезные психические расстройства: депрессия, зависимость от психоактивных веществ и т.п. [5, с. 7]. При этом влияние эмоционального выгорания на поведение человека двояко: с одной стороны, оно позволяет экономить

используемые энергетические ресурсы, с другой – крайне негативно сказывается на межличностных отношениях [3, с. 63].

Впервые о выгорании заговорил американский психиатр Герберт Фрейденбергер, который в 1974 году описал "выгорание" с точки зрения работников психиатрического учреждения, проявляющееся в состоянии крайнего истощения, усталости и деморализации [2, с. 108]. При этом он выделял схожие черты личности у людей, подверженных данному синдрому: мягкость, гуманность, интравертность и идеалистичность, направленность на помощь другим.

В 1976 году К. Маслач определила синдром эмоционального сгорания в контексте профессиональной дезадаптированности человека вследствие избыточной нагрузки и трудностей в сфере межличностных отношений. Она говорила о симптомах дегуманизации, негативном восприятии себя и утрате профессионального мастерства людей с данным синдромом.

Еще один аспект исследования СЭВ представил исследователь П. Торнтон, который уделил внимание личностному фактору в структуре синдрома. В частности, он сделал попытку выявить закономерность между личностными показателями, такими как пол, возраст, стаж работы, уровень образования и уровнем эмоционального сгорания. Однако в результате исследований никакой взаимосвязи между этими показателями выявлено не было [5, с. 9-11].

Стоит сказать, что развитие СЭВ у людей разных профессий протекает по-разному, поскольку наблюдается зависимость от негативно влияющих факторов каждой конкретной профессии. У специалистов телефона доверия данный синдром считается весьма распространенным явлением, так как сотрудники непосредственно взаимодействуют с людьми, переживающими кризисные ситуации, ежедневно сталкиваются с разрешением вопросов жизни и смерти.

Кроме того, работа специалистов сопряжена с определенными ограничениями деятельности, которые влияют на эмоциональное состояние. Среди них можно выделить длительное время работы, невозможность самостоятельно выбрать клиента или даже подготовиться к работе с его

проблемой, а также незащищенность сотрудников от оскорблений, угроз, психологического насилия в различных формах. Все перечисленные стрессовые факторы негативно влияют на эмоциональное состояние сотрудников и усиливают возможность появления СЭВ.

Рассматривая психологические факторы, оказывающие дополнительное влияние на эмоциональное состояние сотрудников необходимо выделить необходимость проявления эмпатийности, понимания и сочувствия проблема абонентов, осознание субъективности собственной позиции в аспекте информации, подаваемой клиенту, а также невозможность в некоторых случаях ознакомиться с результатами своей работы (отсутствие обратной связи затрудняет понимание эффективности оказанной помощи клиенту).

СЭВ возникает постепенно, его формирование начинается после периода повышенной активности и энергичности и в начале его развития сотрудник даже не осознает факт наличия симптомов. Помочь предупредить развитие синдрома могут коллеги, заметив внешние проявления его развития и вовремя начав профилактические мероприятия. Если момент окажется упущен, то в будущем это может привести к хроническому выгоранию.

В свою очередь, хроническое выгорание влечет за собой эмоциональную и психологическую отстраненность от трудовой деятельности и коллег. Состояние опустошенности и усталости, которое овладевает сотрудником, начинает распространяться на окружающий его рабочий коллектив, что приводит к ухудшению работоспособности организации в целом. Сотрудник, находящийся в стадии выгорания начинает избегать стрессовых ситуаций, поскольку ему недостает ресурсов для того, чтобы справиться со сложившейся ситуацией. В результате ухудшается качество выполняемой работы, а развитие синдрома в достаточной степени приводит к возникновению депрессивных состояний.

Более других СЭВ подвержены люди, имеющие низкий уровень профессиональной защищенности. На уровень защищенности влияют такие факторы, как наличие соответствующего образования, возможность систематического прохождения курсов повышения квалификации, возраст и

опыт работы сотрудника. Согласно этическому кодексу приступать к выполнению профессиональных обязанностей специалист может не ранее, чем через полгода после травмирующего события [1].

Исследование, проведенное Е.Е. Смагиной по выраженности эмоционального выгорания у сотрудников телефона доверия, дало следующие результаты:

- формирование эмоционального выгорания зависит от количества консультаций и оценки эффективности труда специалистов, прохождения курсов повышения квалификации;
- степень выраженности синдрома зависит от длительности рабочего дня и наличия часов отдыха;
- на снижение риска появления синдрома оказывает влияние семинары по разбору сложных случаев на работе, поддержки семьи и посещения супервизии;
- влияние групповых или индивидуальных групп психотерапии на формирование СЭВ не было выявлено [4, с. 438-439].

Профилактические мероприятия СЭВ в области профессиональной деятельности предусматривают работу с тремя аспектам – повышение информированности, оказание эмоциональной поддержки, а также повышение значимости профессии в целом.

В аспекте повышения информированности проводится ознакомление сотрудников с возможностями оказания самопомощи методами, которые являются общедоступными. Результатом является изменение мироощущения по отношению к другим людям, переоценка суждений в отношении собственной личности. Используются различные тренинговые мероприятия.

В аспекте оказания эмоциональной поддержки происходит взаимодействие людей друг с другом в различных профессиональных клубах, осуществляются практикумы для организации досуга и улучшения психологического климата в коллективе, создания комфортной атмосферы.

В аспекте повышения значимости профессии осуществляют организации по улучшению рабочих условий, структурированию работы, предоставлению условий для профессионального роста.

Таким образом, специалисты телефона доверия относятся к группе риска в аспекте развития синдрома эмоционального выгорания. Сотрудникам подобных организаций необходимо оказывать своевременную помощь, проводить профилактические мероприятия и обеспечивать необходимые условия трудовой деятельности для снижения риска развития и прогрессирования данного синдрома.

Библиографический список:

1. Коджаспиров А.Ю. Профессиональное выгорание психологов-консультантов телефона доверия. Специфика, профилактика, возможности коррекции // В сборнике: Теоретические и прикладные аспекты деятельности Центра экстренной психологической помощи МГППУ. М.: Московский государственный психолого-педагогический университет, 2011. С. 163-177.
2. Королева Е.Г., Шустер Э.Е. Синдром эмоционального выгорания // Журнал Гродненского государственного медицинского университета, 2007. № 3. С. 108-111.
3. Москалёва Т.В. Синдром эмоционального выгорания // Вестник Московского информационно-технологического университета - Московского архитектурно-строительного университета. 2018. № 4. С. 63-68.
4. Смагина Е.Е. Эмоциональное выгорание консультантов экстренной психологической службы // Молодой учёный. 2020. № 50. С. 437-439.
5. Чердымова Е.И., Чернышова Е.Л., Мачнев В.Я. Синдром эмоционального выгорания специалиста: монография. Самара: Изд-во Самарского университета, 2019. 124 с.