

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ В ПРОФИЛАКТИКЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКОГО ИНТЕРНАТА

А. П. ГАПОНЮК,

психолог бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Психоневрологический интернат», Нижневартовский район, пгт. Излучинск

Профессиональная деятельность имеет большое значение в социальном формировании человека. К сожалению, профессия может оказывать негативное воздействие на специалиста, если в процессе работы развивается хронический стресс, ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов. Это состояние называется синдромом профессионального выгорания, который проявляется у специалистов независимо от занимаемой должности. У людей заметно снижается энтузиазм в работе, нарастает негативизм и усталость. Самочувствие работников сказывается на эффективности их труда и стабильности деловой жизни организации. Эти проявления синдрома профессионального выгорания обуславливают необходимость обращать самое серьезное внимание на предотвращение факторов, способствующих его развитию, и созданию здоровой профессиональной атмосферы.

Работники сферы социального обслуживания испытывают большие психологические нагрузки, связанные с повышенной моральной ответственностью за жизнь и здоровье обслуживаемых граждан, высокой эмоциональной нагрузкой. Эти факторы способствуют возникновению неблагоприятных эмоциональных состояний, формированию защитного поведения, подвергая сотрудников риску профессионального выгорания.

Данные диагностического исследования уровня эмоционального выгорания, проведенного в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Психоневрологический интернат» (далее – Психоневрологический интернат) в начале 2016 г., показали проявления синдрома профессионального выгорания среди медицинских и педагогических работников, инструкторов

по физической культуре, специалистов по социальной работе, юристов, экономистов, бухгалтеров и др.

В частности, диагностическое исследование сотрудников отделения милосердия (рис. 1) выявило у 33 % сотрудников эмоциональное истощение (снижение эмоционального тонуса, повышенная психическая истощаемость, утрата позитивных чувств к окружающим, неудовлетворенность жизнью в целом). У 31 % специалистов определена деперсонализация (эмоциональная отстраненность и безразличие, формальное выполнение профессиональных обязанностей без личной включенности и сопереживания). У 11 % сотрудников наблюдалась редукция личных достижений (негативная оценка собственной компетентности и продуктивности, снижение профессиональной мотивации, нарастание негативизма в отношении служебных обязанностей, изоляция от окружающих, отстраненность, неучастие).

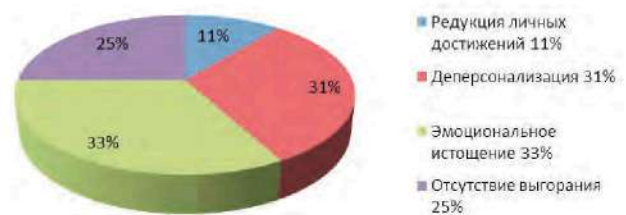


Рис. 1. Результат диагностического исследования сотрудников отделения милосердия, начало 2016 г.

Своевременная диагностика синдрома профессионального выгорания у сотрудников показала необходимость внедрения практических профилактических мероприятий для снижения уровня профессионального выгорания сотрудников Психоневрологического интерната и повышения эффективности деятельности организации в целом.

В 2016 г. была разработана программа профилактики синдрома профессионального выгорания «Гармония души», направленная на предупреждение возникновения и снижение уровня синдрома эмоционального выгорания у сотрудников Психоневрологического интерната. Срок реализации программы – 4 года. Программа реализуется в три этапа – организационный, практический и аналитический. Организационный период заключается в подборе дидактического материала, музыкального сопровождения, разработке памяток, буклетов, конспектов занятий. Затем осуществляется стандартизированная диагностика сотрудников учреждения, направленная на определение среднего значения эмоционального выгорания с использованием опросника на выгорание К. Маслач и С. Джексона, адаптированного Н. Е. Водопьяновой. Проводятся групповые и индивидуальные занятия с сотрудниками.

Реализация программы осуществляется в тесном взаимодействии со специалистами различных областей – заведующими отделениями, врачами, младшим медицинским персоналом, специалистами методического отдела, воспитателями, инструкторами по труду и физической культуре и др. – и завершается подведением итогов проведения мероприятий и программы в целом.

Эффективность реализации поставленных задач во многом зависит от активности и мотивации сотрудников учреждения. Сотрудники Психоневрологического интерната информируются о риске эмоционального выгорания, причинах, основных симптомах и способах профилактики, обучаются способам эффективной саморегуляции в эмоционально-напряженных ситуациях, связанных с профессиональной деятельностью. Психологическое просвещение помогает повысить уровень осведомленности сотрудников по темам, выбранным психологом или сотрудниками.

Сотрудники отделений учреждения участвуют в мероприятиях программы один раз в год по графику, определенном психологом и согласованным с руководителями отделений. Сотрудники каждого отделения ежедневно в течение 4 недель посещают занятия по программе. В связи с тем, что большинство из них имеют посменный график работы, каждый сотрудник 1 раз в неделю имеет возможность принять участие в мероприятиях согласно плану программы.

Каждая встреча состоит из трех частей: вводной (ритуал приветствия), основной (игры и упражнения по теме) и заключительной (ритуал завершения). Продолжительность занятия – 30–40 мин. Продолжительность сеанса релаксации – 15–20 мин.

Проводятся семинары-практикумы, беседы и лекции, информирующие о возможном риске и способах профилактики синдрома профессионального выгорания, по темам: «Эмоциональное выгорание: методологические основы, причины», «Источники напряжения в профессиональной деятельности сотрудников Психоневрологического интерната и их эффективное преодоление». Организуются тренинги и групповые занятия по обучению способам эффективной саморегуляции в эмоционально-напряженных ситуациях, связанных с профессиональной деятельностью: «Приглашение в хорошее самочувствие», «Самооценка и уровень притязаний», «Конструктивное разрешение конфликтных ситуаций».

Групповые занятия помогают выявить мнения членов группы, возможные пути достижения цели и найти общее групповое решение проблемы, активизируют творческие возможности человека, сплочивает и развивает группу.

Нестабильность состава сотрудников, разный возраст, специфика режима работы учреждения обуславливают необходимость гибкости программы, поэтому темы занятий не требуют строгой последовательности и определены достаточно условно. Содержание деятельности может быть упрощено и усложнено в зависимости от опыта конкретного человека. Так, в процессе запланированного тренинга может развернуться дискуссия, или же во время группового занятия в сенсорной комнате может возникнуть необходимость в проведении тематической беседы. Это позволяет сотрудникам на любом этапе реализации программы включиться в процесс и обсудить интересующие вопросы, освободиться от психологических условностей и ограничений.

Используются игровые, арттерапевтические методы, релаксационные техники, психогимнастические упражнения, помогающие регулировать напряжение; выражать свои мысли, чувства, освобождаться от конфликтов и сильных переживаний. Участники программы приобретают опыт, позволяющий осознать разнообразные вербальные и невербальные средства установления контакта, стать гар-

моничнее, успешнее, счастливее, лучше понимать коллег. Атмосфера поддержки и взаимопонимания на занятиях дает возможность получить поддержку и понимание коллег, что является одним из условий профилактики профессионального выгорания.

По окончании групповых занятий по личным запросам специалистов и по инициативе психолога, учитывающего результаты проведенной диагностики, организуются индивидуальные консультации сотрудников.

Проведенная профилактическая работа повысила уровень психологических знаний сотрудников, их заинтересованность в сохранении психологического здоровья, саморазвитии, стимулировала желание использовать полученные знания в работе над личными проблемами, что подтверждается данными диагностического исследования сотрудников Психоневрологического интерната. К примеру, в отделении милосердия в конце 2016 г. (рис. 2.) эмоциональное истощение выявлено у 19 % сотрудников, деперсонализация – у 21 %, редукция личных достижений наблюдалась у 5 %. 55 % сотрудников избежали профессионального выгорания.

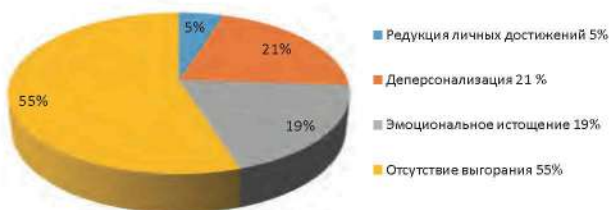


Рис. 2. Результаты диагностического исследования сотрудников отделения милосердия, конец 2016 г.

В 2017 г. работа по программе продолжилась. С учетом пожеланий и мнений участников занятий было скорректировано время проведения занятий, увеличилось количество занятий в сенсорной комнате.

Диагностическое исследование сотрудников отделения наблюдательного режима в начале 2017 г. выявило редукцию личных достижений у 10 % специалистов, деперсонализацию – у 19 %, эмоциональное истощение – у 24 %, отсутствие выгорания – у 47 % (рис. 3).

Исследование, проведенное в конце 2017 г., выявило улучшение состояния сотрудников: редукция личных достижений отмечена у 8 % сотрудников, деперсонализация – у 10 %, эмоциональное истощение – у 19 %, выгорание отсутствует у 63 % (рис. 4.).



Рис. 3. Результаты диагностического исследования сотрудников отделения наблюдательного режима, начало 2017 г.

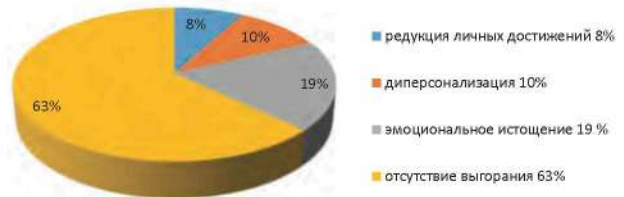


Рис. 4. Результаты диагностического исследования сотрудников отделения наблюдательного режима, конец 2017 г.

Таким образом, своевременная диагностика синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников, внедрение практических мероприятий по профилактике профессионального выгорания с учетом воздействия тех или иных факторов позволили снизить уровень выгорания сотрудников и тем самым способствовали повышению эффективности профессиональной деятельности организации в целом. Тем не менее проблема профессионального выгорания по-прежнему остается актуальной, поэтому в перспективе планируется продолжать реализацию программы.

Список источников

1. Андреева, И. Эмоциональная компетентность в работе учителя / И. Андреева // Народное образование. – 2006. – № 2. – С. 216.
2. Бабич, О. И. Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов: диагностика, тренинги, упражнения / О. И. Бабич. – Волгоград: Учитель, 2009. – 116 с.
3. Вачков, И. В. Групповые методы в работе школьного психолога: учебно-методическое пособие / И. В. Вачков. – М.: Ось-89, 2006. – 224 с.
4. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова. – СПб.: Питер, 2005. – 184 с.
5. Макарова, Г. А. Синдром эмоционального выгорания / Г. А. Макарова // Психотерапия. – 2003. – № 11. – С. 2–11.