

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ

УДК 159.9

**КРИЗИСНАЯ РЕЗИСТЕНТНОСТЬ  
СПЕЦИАЛИСТОВ ПОМОГАЮЩИХ ПРОФЕССИЙ**

*И. И. Кранц  
Республика Беларусь, г. Минск,  
Белорусский государственный педагогический университет  
имени Максима Танка  
Ilona-krantz@tut.by*

---

В статье приводятся рассуждения о психологических конструктах взаимосвязи кризисной резистентности специалистов помогающих профессий и субъективного переживания ими профессионального и эмоционального выгорания. Существенным в статье является анализ и выделение современных, отличных от предыдущих, предпосылок выгорания и связь с основными показателями кризисной ситуации.

---

Специалисты помогающих профессий действуют в различных учреждениях, выполняя задачи экстренного и кризисного реагирования согласно должностным инструкциям, разработанным для этих учреждений. Легитимность стандартной ситуации не подлежит сомнению. Однако практическая необходимость психологического сопровождения специалистов такого профиля приводит к размышлениям и переосмыслению применимости понятий «кризисное событие» и «кризисное состояние» в ежедневной рутине трудовых будней этих людей.

В последние несколько лет нарастающее количество кризисных ситуаций, связанных с вовлечением самых незащищенных слоев населения – детей и пожилых людей, приводит к необходимости пересмотра требований, предъявляемых к специалистам помогающих профессий, а также к качеству психологического сопровождения таких людей.

Согласно определению, которое дает Л.А.Пергаменщик, (Пергаменщик Л.А, 2004, с.6) «Кризис – это ситуация эмоционального и умственного стресса, требующая значительного изменения представлений о мире и о себе за короткий промежуток времени. Зачастую подобный пересмотр представлений влечет за собой изменения в структуре личности. Эти изменения могут носить как позитивный, так и негативный характер». Таким образом, можно указать, что кризис – согласно определению – это достаточно редкое событие, случающееся внезапно, вне зависимости от физического и психологического состояния человека. Также, кризис приводит к изменению представлений о мире и о себе именно потому, что прежние представления в новой, актуальной для индивида ситуации, больше не являются действующими. Человеку требуется найти новые представления о себе и о мире, которые будут соответствовать сложившейся на настоящий момент обстановке.

К сфере помогающих профессий относятся преимущественно те, где специалист обязан большую часть рабочего времени контактировать с разными людьми, обращающимися за помощью. При этом чаще всего в документации, посвященной должностным обязанностям таких специалистов, прописывается необходимый набор навыков, таких как коммуникабельность, толерантность, стрессоустойчивость, приветливость, терпеливость и пр. Необходимость в подобных качествах очевидна и не требует доказательства. Кандидаты, претендующие на работу, связанную с социальными коммуникациями, разумеется, должны обладать такими профессиональными навыками и личностными качествами. Однако в должностных инструкциях не прописано, что сотрудники указанных позиций могут регулярно сталкиваться со сложными ситуациями, квалифицируемыми как кризисные. В отличие от других типов профессий, помогающие (тип профессий «человек-человек») изначально предполагают, что специалисты будут внимательны к нуждам и проблемам обращающихся за помощью. Но не предусматривают, что внимательность, участливость, заботливость, терпеливость и пр. являются личностными качествами конкретных людей, а рабочие обязанности основаны на конвейерной системе оказания необходимой помощи.

Следствием этого неочевидного, но действующего противоречия оказывается синдром профессионального и эмоционального выгорания, о котором сейчас известно довольно много (Водопьянова Н.Е., 2008, Иванова Л.А., 2016, Солодухо В.В., 2013, Орел В.Е., 2001). Деятельность врача, журналиста, психолога, педагога, социального работника связана с ежедневным эмоциональным перенасыщением, психофизиологическим напряжением, тревожным ожиданием конфликтной коммуникации или необходимости проявить глубокое сочувствие, угрозой внезапных стрессовых ситуаций. Подчеркнутая рутинность фактически постоянных кризисных событий и приводит к бессознательному выстраиванию доступных психологических защит, зачастую неосознаваемых, поскольку работать в помогающие профессии приходят преимущественно люди, действительно заинтересованные оказывать помощь нуждающимся в ней. Выгорание происходит и потому, что «личность, находящаяся в кризисе, не может оставаться прежней; иными словами, ей не удается осмыслить свой актуальный психотравмирующий опыт, оперируя знакомыми, шаблонными категориями или использовать простые привычные модели приспособления.» (Пергаменик Л.А., 2004, с.8). Трудовая деятельность таких специалистов требует от личности постоянно проявлять не только высокую ответственность, не только вынуждает коммуницировать в течение дня с большим количеством постоянно разных, в том числе незнакомых, людей (пациенты, клиенты, ученики, их родственники, коллеги, руководители, проверяющие и пр.), но и постоянно предотвращать или участвовать в конфликтах, в том числе внутриличностных, оперативно принимать множество разнообразных решений, имеющих близкие или отдаленные последствия не всегда предсказуемого характера. Это все поддерживает ситуацию дистресса постоянно, а время от времени внезапно «выстреливает» кризисным событием. Очевидно, что в таком режиме работы будут снижаться адаптационные ресурсы личности, а поддерживающие адаптационные механизмы будут уплощаться и давать сбой.

Хотелось бы подчеркнуть, что каждое в отдельности событие вполне по силам подготовленному и профессионально компетентному специалисту переработать и пережить. Дигитальная модальность у них обычно в фокусе сенсорного восприятия, что способствует повышению профессионального мастерства. Тем не менее, повторяющиеся кризисные события на фоне перманентно присутствующего стрессового фактора способствуют формированию эмоционального и профессионального выгорания специалистов помогающих профессий. И, как следствие, чем сильнее профессиональное выгорание, тем сильнее редуцируется кризисное сопротивление. Уже в ранних исследованиях синдрома профессионального и эмоционального выгорания (Freudenberger H. J., 1974, Maslach C., 1982, Paine. W.S., 1984, Grunfeld E., 2000) основоположники идеи Х.Фрейденбергер, К.Маслач, У.Пэйн, Э.Грюнфельд и др. указывали на то, что синдром – «не потеря творческого потенциала, не реакция на скуку, а скорее "эмоциональное истощение, возникающее на фоне стресса, вызванного межличностным общением"» (Grunfeld E., 2000). В.Е.Орел приводит примеры эмпирических исследований в этой области, которые подтверждают теоретические представления (Орел В.Е., 2001). Профессионал

в состоянии выгорания сосредоточен на добросовестном выполнении своих обязанностей в ситуации критического дефицита адаптационных ресурсов и не может отследить начало внешнего кризисного события, и тем самым невольно может попустительствовать выходу его в фазу пролонгации. Подобные ситуации, к сожалению, имеют место, когда в различных учебных заведениях случаются трагедии в виде самоубийств несовершеннолетних, нападений на одноклассников и учителей, а поиск виноватых приводит к учителям, психологам и социальным педагогам, которые и сами нуждаются в поддержке, будучи затронутыми своим человеческим горем.

Кризисное событие как таковое имеет свои основные параметры (Пергаменщик Л.А., 2004), а состояние выгорания – свои особенности (Водопьянова Н.Е., 2008). Наложение их друг на друга усиливает состояние нечувствительности специалиста, способствует продолжительности «замыленного взгляда» на ситуацию, приводит к длительному ощущению собственного бессилия и невозможности справиться с ситуацией. О субъективности подобных состояний свидетельствует их цикличность: после отдыха и эмоционального переключения те же самые люди более эффективно справляются с задачами (Grunfeld E., 2000, Орел В.Е., 2001). Когда же специалист активно вовлечен в развивающуюся кризисную ситуацию, то на первый план выходит естественная потребность выжить с минимальными потерями, и тем самым принимаемые решения в экстренной ситуации могут быть не самыми эффективными и даже не самыми адекватными из-за страха значительных личных потерь и страха дальнейшего наказания. Ведь у себя лично довольно трудно заметить постепенное нарастание признаков выгорания, а при наступлении заметных изменений уже нужно говорить о развитой фазе выгорания, и как следствие, профилактические меры не могут помочь справиться.

Нагнетанию выгорания также способствует семейная ситуация, поскольку большинство специалистов помогающих профессий – молодые трудоспособные женщины, имеющие семью и детей, а значит вовлеченные в лично значимые семейные переживания и заботы. Кроме того, невозможность полностью обеспечивать свои материальные потребности за счет профессии также создает предпосылки для внутриличностного конфликта между альтруистическим отношением к нуждающимся в помощи людям и эгоистическим желанием в первую очередь обеспечить свои потребности, а только затем предоставлять оставшиеся эмоциональные и личные ресурсы для эффективного разрешения кризисной ситуации. К сожалению, сама ситуация в таких условиях имеет тенденцию к эскалации.

Педагоги, психологи, врачи, журналисты, социальные педагоги и другие профессии, имеющие повышенные шансы на быстрое профессиональное и эмоциональное выгорание, в силу профессиональных особенностей не могут быть ограждены от конфликта профессиональных установок и требований должностного характера. Он заключается в противоречии конвейерного подхода к вынужденным социальным взаимодействиям, которые обеспечиваются содержанием работы специалиста, и неявно требуемого личного и даже эмоционально вовлеченного подхода индивидуальной работы с посетителем, учащимся, пациентом и т. д. Необходи-

димо оперативно принимать решения о качестве коммуникации, заботиться о последствиях, быть профессионально эффективным и давать реальную помощь обратившимся. И в то же самое время вносить свою личность, свои эмоциональные реакции, как это был бы частный и даже приватный случай общения. Добавим сюда ограничение по времени взаимодействия, поскольку ни одному из перечисленных специалистов невозможно растянуть встречу более оговоренного регламентом времени. Например, все знают срок приема следующего пациента в поликлинике. Известно, что педагог за рабочее время должен помимо учебной нагрузки выполнять воспитательную, идеологическую, иногда еще научную деятельность и непрерывно повышать квалификацию. Журналист обязан дать материал, который затронет множество людей, но сделать это за короткий срок, пропуская через себя эмоции участников событий. Психолог фрустрирован излишней ответственностью за поведение клиентов или своих коллег, а также обязан перерабатывать принесенные посетителем тяжелые переживания и травмы.

Также хочется обратить внимание на еще одну существенную особенность работы специалистов помогающих профессий, которая стала особенно актуальной и значимой именно в последние несколько лет.

Большинство населения сейчас сосредоточено в крупных городах. Люди не только сталкиваются с невозможностью найти адапционные резервы собственного организма, но и трудности в обретении коллективных способов взаимопомощи: организация пространства как физического, так и информационного. Нас окружает такое огромное количество информации, причем технологии привлечения внимания и снижения избирательности достигли небывалых высот, что собственно отделить себя от информационной перегрузки не то, что невозможно, а даже не приходит в голову, особенно если вспомнить про свою активность в социальных сетях. Визуальные, аудиальные, дигитальные и даже кинестетические информационные соблазны действуют, не прекращаясь ни на минуту. И здесь дар специалистов помогающих профессий превращается в их проклятие: речь идет об эмпатии, значительно усложняя процессы жизнедеятельности, и обогащая их чрезмерными психическими реакциями на достаточно незначимые стимулы, дестабилизируя и так слишком чувствительный психологический фон ответов на внешние и внутренние вызовы среды.

И последнее, что существенно стало оказывать влияние на процесс кризисной резистентности специалистов помогающих профессий. В разрыве представлений людей разных поколений, даже если они отделены всего десятилетием по времени рождения. Более старшее поколение все еще неявно, но мировоззренчески принадлежит к коллективистскому сознанию, где имманентно присутствует ценность общности, сплоченности, взаимоподдержки и присутствия, ощущения «винтика», части себя как целого. Более младшее совершенно четко осуществляет индивидуалистическое мировоззрение с ценностью личностного подхода, частного и даже приватного обеспечения своих потребностей, важности быть заметным и отличаться от других. С учетом настойчиво подавляющей информационной нагрузки каждое из поколений по-разному выстраивает копинг-стратегии адаптации, но и различно реаги-

рует на состояние хронической внутри- и межличностной напряженности средней и высокой интенсивности, различно выбирает приоритеты при выстраивании психологических механизмов защиты в ситуации выгорания и кризиса.

С учетом всех перечисленных особенностей формирования профессионального и эмоционального выгорания у специалистов помогающих профессий необходимо пересмотреть профилактические и экстренные формы реагирования в кризисных ситуациях, выработать адекватные вызовам времени подходы к подготовке специалистов. К психологическому сопровождению их профессиональной деятельности с целью изменения динамических стереотипов личности и творческого осмысления целей и задач профессиональной деятельности включить новые и не имеющие аналогов предпосылки в работу по предотвращению выгорания в ситуациях нестабильности и кризисов.



### Список литературы

1. Пергаменщик Л.А. Кризисная психология. Учебное пособие. – Мн.: Вышэйшая школа, 2004.- 288 с.
2. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. [Текст] / Водопьянова Н.Е. – СПб.: Питер, 2008. – С. 267.
3. Иванова Л. А. Профессиональное выгорание педагога // Молодой ученый. – 2016. – №1. – С. 709-711. – URL <https://moluch.ru/archive/105/24868/> (дата обращения: 07.04.2019).
4. Солодухо, В. В. К вопросу о синдроме выгорания : понятие, причины, симптомы, профилактика / В. В. Солодухо // Диалог. Психологический и социально-педагогический журнал. – 2013. – № 4. – С. 34-39; № 5. – С. 45-49.
5. Freudenberger H. J. Staff burn-out. // Journal of Social Issues. 1974. V. 30.
6. Maslach C. Burnout. The Cost of Caring. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1982.
7. Paine. W.S. Job Stress and Burnout. // Psychiatric Bulletin. – July 1984. – v.8(3), p.45-46.
8. Grunfeld E. Cancer care workers in Ontario: prevalence of burnout, job stress and job satisfaction / E. Grunfeld, T.J. Whelan, L. Zitzelsberger // Canadian Medical Association Journal. – 2000. – V. 163, Issue 2.
9. Орел, В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования / В. Е. Орел // Психологический журнал. – 2001 – Т. 22, № 1. – С. 90–101.