

СУПЕРВИЗИЯ КАК СРЕДСТВО ПСИХОПРОФИЛАКТИКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОНСУЛЬТАНТОВ ТЕЛЕФОННЫХ СЛУЖБ ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

**И.А. Акиндинова, кандидат психологических наук.
Санкт-Петербургский университет ГПС МЧС России**

Представлены результаты исследования, показавшего, что проявления эмоционального выгорания консультантов телефонной службы экстренной психологической помощи, практикующей систему супервизорской поддержки, значительно ниже в сравнении с теми же показателями сотрудников аналогичных служб, не имеющих организованной системы супервизии.

Ключевые слова: экстренная психологическая помощь, эмоциональное выгорание, копинг-стратегии, супервизия

SUPERVISION AS A MEANS OF PSYCHOPROPHYLAXIS IN THE ACTIVITIES OF CONSULTANTS PHONE SERVICE FOR EMERGENCY PSYCHOLOGICAL AID

I.A. Akindinova. Saint-Petersburg university of State fire service of EMERCOM of Russia

The results of the study proved that the indicators of burnout consultants telephone service for emergency psychological care practitioner supervision support system, is significantly lower in comparison with the same indicators of employees of similar services that do not have an organized system of supervision.

Keywords: emergency psychological care, emotional burnout, coping strategies, supervision

Телефонные службы экстренной психологической помощи (ТЭПП) предлагают временную, но оперативную поддержку любому, кто в ней нуждается. Поддержка эта может быть настолько эффективной, насколько точны, искренни и профессиональны действия консультантов службы. Основная цель службы ТЭПП – дать возможность любому человеку, который находится в экстремальном или кризисном душевном состоянии, получить квалифицированную, своевременную психологическую поддержку по телефону [1, 2].

Деятельность консультанта ТЭПП реализуется через особый диалог с другими людьми, построенный с профессиональной позиции помогающего специалиста. Помогаящие профессии – это профессии, в которых теории, исследования и практика сосредоточиваются на помощи другим, выявлении и решении их проблем и расширении знания относительно дальнейших человеческих возможностей. Помогаящие профессии отличаются от других профессий типа «человек-человек», их основной целью является улучшение функционирования человека, находящегося в затруднительной ситуации. Помогаящая деятельность требует личностной вовлеченности, открытости, эмпатии, умения сопереживать и сочувствовать. Именно работа с людьми в силу предъявляемых ею высоких требований, особой ответственности и эмоциональных нагрузок потенциально содержит в себе опасность тяжелых переживаний, связанных с рабочими ситуациями, а также вероятность возникновения профессионального стресса [3].

За 2015 г. в телефонную службу экстренной психологической помощи Института психотерапии и консультирования «Гармония» поступило 13 599 звонков. Это составляет в среднем 1–2 звонка в час на двух консультантов, работающих в дежурной смене. Однако частота и продолжительность звонков неоднородна, и непредсказуемость интенсивности эмоциональной нагрузки является одним из стресс-факторов профессиональной деятельности.

Наряду с информационными обращениями, розыгрышами и другими обращениями, носящими непсихологические цели, значительная часть звонков содержит запрос на психологическую помощь, в том числе экстренную. Помимо рабочих ситуаций, связанных с взаимоотношениями, проблемами со здоровьем и адаптацией – по результатам статистики – за год 1–2 % звонящих обращаются с проблемами суицидальных намерений разной степени готовности (это составляет от 11 до 22 человек в месяц), 3–6 % находятся в состоянии кризиса (от 34 до 68 человек в месяц), 2–3 % (от 23 до 34 человек в месяц) переживают последствия насилия, в том числе дети и подростки. Готовность к взаимодействию с людьми, переживающими самые тяжелые психические состояния, также является стресс-фактором, создающим дополнительное напряжение консультанта.

Повышенная нагрузка на эмоциональную сферу специалиста увеличивает вероятность развития такого вида профессиональных деформаций как профессиональное (эмоциональное) выгорание. Феномен профессионального (эмоционального) выгорания является деструктивным состоянием. Осуществляя попытку оказания помощи, консультант может отстраняться от переживаний собеседника, ужесточать свои границы и переживать «чужое как чужое». Данные защитные механизмы, известные под названием «отчуждение» и «идентификация» не могут не затрагивать целостности личности специалиста, что в кризисных ситуациях обуславливает потерю профессиональной позиции и эмоциональное выгорание [4].

Сохранять психологическую устойчивость и профессиональную позицию при разговоре в потенциально стрессовых ситуациях, консультанту позволяют навыки совладания со стрессом. Копинг, или стратегии совладания, рассматриваются как набор когнитивных или поведенческих навыков, которые используются людьми в стрессовых ситуациях, чтобы избежать напряжения. Среди исследователей совладающего поведения главной целью совладания считается достижение реалистического приспособления субъекта к окружающему миру, позволяющее ему удовлетворять свои потребности [5, 6].

Исследования показывают, что люди, предпочитающие конструктивно преобразующие стратегии, характеризуются оптимистическим мировоззрением, устойчивой положительной самооценкой, реалистическим подходом к жизни и сильно выраженной мотивацией достижения. Люди, уходящие от трудных ситуаций, прибегающие к механизмам психологической защиты, склонные к «идущему вниз социальному сравнению», воспринимают мир как источник опасностей, у них невысокая самооценка, а мировоззрение окрашено пессимизмом [7].

Для поддержания рабочей формы консультанту необходимо регулярное общение с супервизором, психологический патронаж, в ходе которого происходит реабилитация и снятие перегрузок [8, 9].

Помимо супервизорской, консультанту необходима психологическая поддержка. Психологическая поддержка – это неформальная, но обычная процедура, которая может иметь различные формы. Обычно это означает эмоциональную разрядку к концу смены. Она может происходить между коллегами или с участием руководителя или супервизора. Главная задача поддержки – снять эмоциональное напряжение сотрудника, накопившееся у него за рабочую смену. Поддержка может происходить как в группе, так и один на один в зависимости от потребности и предпочтения. Необходимо предоставить сотрудникам возможность перерыва после трудных, эмоционально тяжелых звонков.

Существуют различные формы супервизии: формальная и неформальная. *Неформальная супервизия* происходит в повседневном взаимодействии руководителя и отдельных сотрудников службы. Обычно супервизия включает в себя следующее: обзор навыков сотрудника, оценка необходимости дальнейшего обучения, обсуждение организационных процедур, обсуждение ежегодных отпусков и обсуждение взаимоотношений между руководителями и сотрудником. *Формальная супервизия* осуществляется в индивидуальной и групповой формах, возможно также с привлечением независимого супервизора, для того чтобы обеспечить непредвзятый взгляд на работу

службы. Обычно в службах ТЭПП супервизия проходит каждые 4–8 недель. Формальная супервизия должна проводиться на регулярной основе. Например, один час индивидуальной супервизии после каждых 30–40 часов работы. Групповая супервизия проводится обычно в формате балинтовских групп и дает возможность сотрудникам ТЭПП обсуждать наиболее типичные вопросы и личные сложности в работе с абонентами.

Мы рассматриваем супервизорскую поддержку как организованную систему, которая может быть использована консультантами в качестве стратегии совладания со стрессом «поиск социальной поддержки».

Для изучения степени эмоционального выгорания и стратегий совладания со стрессом у консультантов ТЭПП, а также значения созданной в службе системы профессиональной поддержки нами было проведено специально организованное исследование.

В исследовании принимали участие консультанты двух телефонных Служб экстренной психологической помощи (ТЭПП) – всего 42 человека (10 мужчин и 32 женщины). Из них 4 человека – психиатры-психотерапевты, 30 – психологи, 6 – социальные работники, 2 – психиатры-наркологи. Средний возраст испытуемых – 32 года. Выборка поделена на две группы.

Первую группу составили консультанты ТЭПП, включающую систему профессиональной поддержки сотрудников (20 человек); вторую группу составили консультанты ТЭПП, не использующей систему профессиональной поддержки сотрудников (22 человека).

Условия работы отделения в этих службах идентичны – консультанты работают в парах, рабочая смена длится не более 12 часов подряд, график работы составляется в соответствии с пожеланиями консультантов, кроме того, они имеют право на некоторое время прервать работу, если почувствуют сильное переутомление.

Система профессиональной поддержки, предусмотренная в первой группе, включает: контроль за работой и состоянием консультантов, обязательное обучение волонтеров, не имеющих опыта данной работы, а также сопровождение волонтеров на начальных этапах работы. Периодически проводятся психотерапевтические группы, а также организуются специальные встречи консультантов, где они могут обменяться опытом и, в случае необходимости, получить поддержку или совет. Супервизия не имеет строго формализованных процедур, однако обязательными составными частями супервизорской встречи являются элементы консультативного процесса, обучения и экзистенциального взаимодействия участников. Кроме того, в этой психологической службе придерживаются клиент-центрированного подхода Карла Роджерса. Первостепенное значение, как отмечает К. Роджерс, «здесь имеют убеждения консультанта, касающиеся ценности и значимости личности человека вообще», что обуславливает «глубокое уважение и принятие любого клиента, такое отношение к миру может возникнуть лишь у человека, который обладает базовым уважением к самому себе и признает, в первую очередь, ценность и значимость самого себя. Никто и никогда, даже при самом удачном стечении обстоятельств не сможет принять другого, если сначала у него не произошло принятие самого себя» [10, с. 45].

Во второй группе объединены консультанты, работающие в центрах, где отсутствует организованная система профессиональной поддержки, нет системы обучения сотрудников. Консультанты получают психологическую поддержку в неформальной обстановке. Например, обращаясь за советом к коллеге. Также в этой категории психологических служб отсутствует единый концептуальный подход к консультированию.

Исходя из предмета и объекта исследования, были выбраны и проведены следующие методики.

Опросник стратегий совладающего поведения, составленный Р. Лазарусом и нацеленный на исследование основных стратегий совладания с трудными ситуациями, адаптированный в НИПНИ им. В.М. Бехтерева. Испытуемому предлагается оценить 50 вариантов разрешения сложных ситуаций и оценить каждый из вариантов поведения по представленной после каждого вопроса шкале. Опросник содержит восемь шкал (стратегий совладающего

поведения): конфронтация, дистанцирование, самоконтроль, поиск социальной поддержки, принятие ответственности, бегство – избегание, планирование решения проблемы, положительная переоценка. Результаты представляют собой показатели субъективной оценки частоты использования каждой из восьми копинг-стратегий, выраженные в процентах от объема шкалы.

Шкала социального интереса (Social Interest Scale), это опросник, разработанный Дж. И. Кренделлом в 1991 г. для измерения социального интереса. Социальный интерес – это процесс идентификации, эмпатии, сотрудничества и альтруизма. Основа всего здесь – ценностное отношение к жизни и вообще к тому, что находится вне меня. Этот опросник представляет собой список из двадцати четырех пар личностных качеств. В каждой паре испытуемый должен выбрать одно из качеств. В каждой паре максимально уравнивается общая желательность каждой из двух черт и максимизирована их контрастность по отношению к социальному интересу. Шкала также содержит девять буферных пунктов, ответы на которые не учитываются.

Методика Дж. Менестера и Р. Корзини для изучения самосознания и самоотношения. Испытуемым предъявляется рисунок с изображением пяти непрерывных шкал и предлагается обозначить на этих шкалах оценки самих себя в сравнении с другими людьми, такими же, как они.

Опросник MBI (Maslash Burnout Inventory) для выявления степени профессионального выгорания. Этот метод первоначально был разработан Кристиной Маслач и С. Джексоном, адаптирован Н.Е. Водопьяновой [4]. Опросник включает три субшкалы, которые оценивают различные аспекты выгорания: эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция личных достижений.

По данным качественного анализа результатов, полученных с помощью опросника Р. Лазаруса, видно, что в целом консультанты ТЭПП в сложных профессиональных ситуациях склонны использовать стратегию «планирования решения проблемы» (74 %) и стратегию «поиска социальной поддержки» (72 %). Поиск социальной поддержки в данном случае, чаще всего выглядит как обращение за советом в трудно разрешимой ситуации к коллегам или наставникам, а также обращение за психологической поддержкой, например, после трудного звонка. Стратегию «поиска социальной поддержки», на наш взгляд, можно рассматривать как активный конструктивный паттерн поведения в трудной ситуации, направленный на поиск новых источников поддержки, как обращение к уже имеющимся, выявление наиболее эффективных из них. Индивиды, прибегающие к активному поиску, чаще добиваются поставленных целей, в отличие от тех, кто рассчитывает только на себя, и тех, кто пассивен.

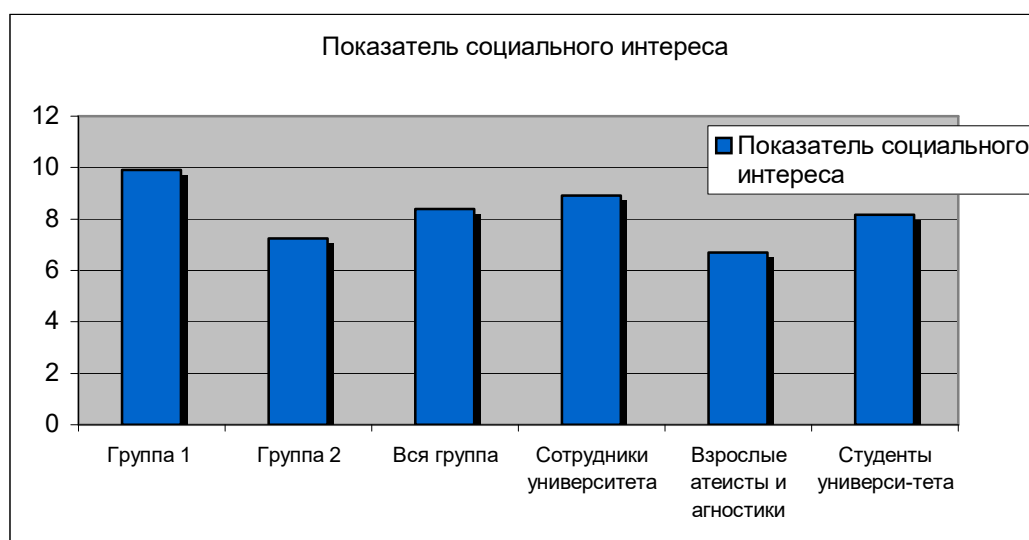


Рис. 1. Показатели социального интереса

У консультантов службы ТЭПП в меньшей степени выражены пассивные стратегии совладания: стратегия «избегания» – 44,64 % и стратегия «дистанцирования» – 46,23 %.

Полученные данные о самооценке свидетельствуют о том, что все обследованные специалисты не испытывают сильной неудовлетворенности настоящими условиями своей жизнедеятельности, расхождение между шкалами «Я реального» и «Я идеального» слабое, в соответствии с критериями объективной оценки. Тем не менее, если обратиться к результатам, становится, очевидно, что расхождение между этими шкалами самооценки выражены больше всего, по сравнению с соотношениями между остальными шкалами. На основании чего можно сделать вывод, что консультанты испытывают неудовлетворенность насущными условиями, что может объясняться невысоким заработком, напряженными условиями работы, необходимостью, в большинстве случаев, совмещать работу консультанта с другой деятельностью

Таблица 1. Уровень эмоционального выгорания у консультантов ТЭПП с созданной (гр. 1) и отсутствующей системой профессиональной поддержки (гр. 2)

Эмоциональное состояние, %	Группа 1	Группа 2	Вся группа	Данные российской выборки Н.Е. Водопьяновой
Эмоциональное истощение	17,5	18	17,78	19,73
Деперсонализация	5,9	9,5	7,77	7,78
Редукция личных достижений	30,7	28,36	29,47	32,93

Условия работы консультантов ТЭПП достаточно напряженные. В их работе существуют особые стресс-факторы профессиональной деятельности, обычно отсутствующие у психологов-консультантов, такие как: наличие физической преграды, внезапность каждого звонка, длительные дежурства, невозможность регулировать количество и частоту звонков за смену. Изначально предполагалось, что наличие этих факторов является предпосылкой высокой степени эмоционального истощения. Результаты исследования показали, что уровень эмоционального истощения у консультантов ТЭПП, ниже уровня эмоционального истощения российской выборки, по данным Н.Е. Водопьяновой. Возможным объяснением этого явления могут быть особенности личности консультантов, которые обуславливают выбор профессии с особыми условиями работы. Другим объяснением этого явления может быть наличие свободного графика работы у всех консультантов и возможность регулировать нагрузки, например, консультант, имеет право на некоторое время прекратить работу, если почувствует сильно переутомление.

Деперсонализация представляет собой межличностный аспект измерения выгорания, выражающийся в негативизме, грубости или чрезмерно беспристрастном отношении к обратившимся за помощью людям.

В результате исследования корреляционных связей выявлено, что у консультантов уровень деперсонализации взаимосвязан с величиной социального интереса – чем больше показатель социальный интереса, тем в меньшей степени выражена деперсонализация.

Таблица 2. Степень профессионального выгорания у консультантов ТЭПП с созданной (гр. 1) и отсутствующей системой профессиональной поддержки (гр. 2)

Степень профессионального выгорания, %	Группа 1	Группа 2	Вся группа
Высокая	25,00	33,33	32,14
Средняя	16,67	26,67	21,43
Низкая	58,33	40	46,43

По данным сравнительного анализа для независимых выборок по t-критерию Стьюдента были выявлены различия между группами по следующим критериям:

- возраст;
- показатель социального интереса;
- степень деперсонализации;
- уровень ощущения недостаточности (расхождение между шкалами «Я реальное» и «Я идеализированное»).

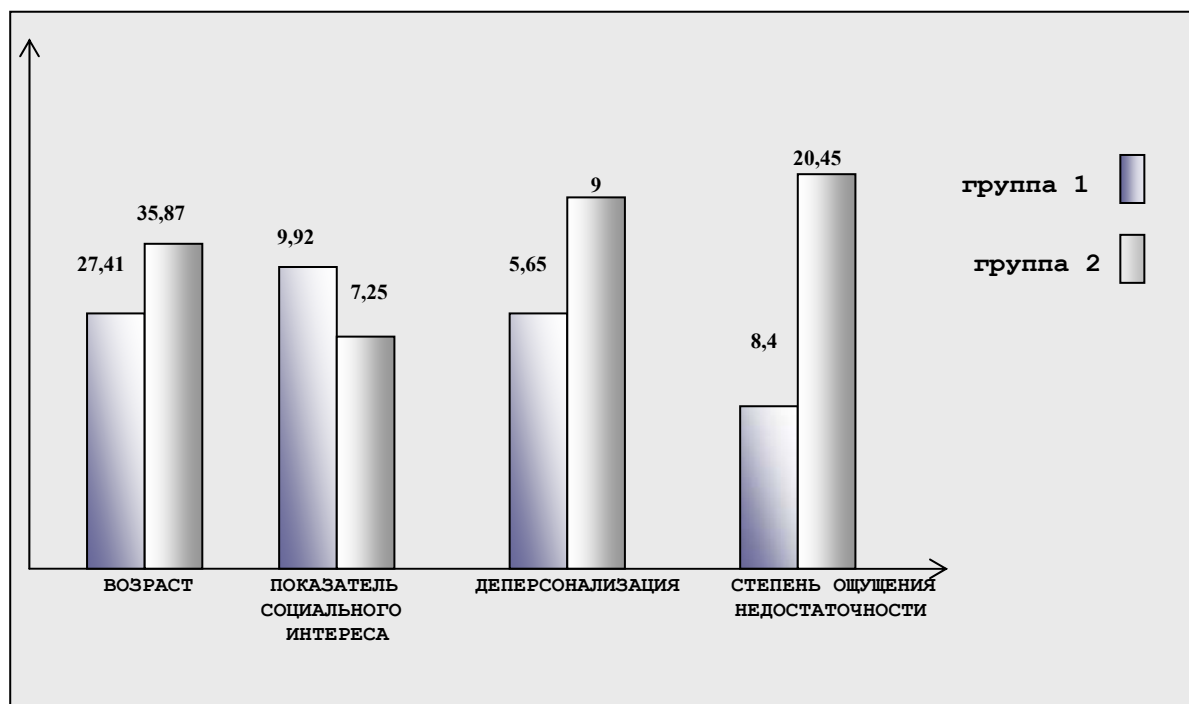


Рис. 2. Различия по данным критерия Стьюдента

В результате сравнительного анализа, выяснилось, что группа 1 отличается от группы 2 по возрастному показателю, при $p \geq 0,05$. Консультанты группы 2 в среднем, старше консультантов группы 1 (группа 1 – 27,4 г.; группа 2 – 35,9 г.). По данным американских исследователей из всех демографических характеристик, возраст чаще всего коррелирует со степенью выгорания. Как утверждает Кристина Маслач, среди молодых сотрудников уровень выгорания выше, чем среди 30–40-летних, объясняя это меньшим профессиональным опытом молодых сотрудников, которые чаще попадают в затруднительные ситуации и испытывают стресс, что обуславливает высокий уровень выгорания.

В данном исследовании консультантов наблюдается противоположная тенденция, то есть, в группе 1 уровень выгорания в среднем ниже, чем в группе 2. Консультанты группы 1, обладают большим уровнем социального интереса, самопринятия, уверенности в себе и меньшим уровнем деперсонализации. Таким образом, мы можем предположить, что именно система супервизорской поддержки, существующая в данной организации, обеспечивает возможности профилактики эмоционального выгорания и сохранения профессионального здоровья.

В группе 1 *показатель социального интереса* значительно выше, чем в группе 2 (группа 1 – 9,15; группа 2 – 7,9). Что свидетельствует о том, что консультанты группы 1 в большей степени ориентированы на клиентов, в большей степени склонны оказывать психологическую поддержку обратившимся к ним людям. Вероятно, на развитие социального чувства, помимо личностных характеристик, влияют организационные факторы, в данном случае наличие системы супервизии, направленной, с одной стороны, на профилактику выгорания, а с другой стороны на развитие интереса к людям.

У консультантов группы 2 *деперсонализация* выражена в большей степени. Феномен деперсонализации может быть обусловлен тремя переменными:

- неизбежностью вовлечения в проблемы других людей, увеличением эмоционально окрашенных контактов;
- необходимостью постоянно преодолевать стрессовые ситуации, возникающие во время консультации;
- необходимостью постоянно проявлять сочувствие по отношению к клиентам.

Приобретая новый опыт, в ходе работы или в ходе обучения, консультанты в большей степени подготовлены к сложным ситуациям, более уверены в себе, что помогает им проводить эффективные консультации. Кроме того, умение справляться с собственными эмоциями, прибегая к конструктивным стратегиям поведения, предупреждает снижение уровня деперсонализации. Наличие системы профессиональной поддержки обеспечивает обучение консультантов, выработку навыков эффективного поведения, а также защищает консультантов от эмоциональных перегрузок. На основании этого можно сделать вывод, что наличие системы профессиональной поддержки является профилактикой снижения уровня деперсонализации, и, следовательно, является профилактикой профессионального выгорания.

Консультанты группы 2 ощущают *недостаточность* в два раза интенсивнее, чем консультанты группы 1 (группа 1 – 8,4 %; группа 2 – 20,45 %). Здесь также следует отметить, что согласно объективной оценке консультанты группы 1 не испытывают ощущения недостаточности, тогда как консультанты группы 2 ощущают «легкую» недостаточность. Вероятно, ощущение недостаточности нельзя отнести лишь к профессиональным ситуациям, оно складывается из удовлетворенности жизнью в целом. Зачастую, у консультантов ТЭП есть другая сфера профессиональной деятельности, где они могут быть успешными. Также может влиять удовлетворенность личными взаимоотношениями в коллективе, взаимоотношениями в семье. Интенсивное переживание недостаточности, очевидно, может быть предпосылкой возникновения высокого уровня профессионального выгорания.

Подводя итоги, можно сказать, что в группе, где есть регулярная система профессиональной поддержки, процент консультантов с высокой степенью выгорания меньше, чем в группе, где нет такой системы. Уровень деперсонализации у психологов-консультантов, получающих профессиональную поддержку в рамках организации, значительно ниже, чем у консультантов, не имеющих организованной профессиональной поддержки. Организованная система профессиональной поддержки является формой профилактики деперсонализации как симптома эмоционального выгорания.

Выявлено, что в целом самооценка сотрудников телефонной службы доверия адекватна. Вместе с тем, консультанты, не получающие профессиональную поддержку, склонны переоценивать свои силы, они более самоуверенны. При этом они в большей степени ощущают собственную недостаточность, чем консультанты получающие поддержку. Это, вероятно, является одной из детерминант эмоционального выгорания в данной группе.

Исследование показало, что при общем невысоком уровне эмоционального истощения консультантов ТЭП отдельные показатели профессионального выгорания, такие как деперсонализация и ощущение недостаточности, значительно ниже в организации, где существует система профессиональной супервизорской поддержки. Консультанты ТЭП в сложных профессиональных ситуациях чаще склонны использовать стратегию «планирования решения проблемы» и стратегию «поиска социальной поддержки». Соответственно, социальную поддержку в форме организованной супервизии можно рассматривать как внешний ресурс, обеспечивающий возможность профессионального саморазвития и предупреждения профессиональных деструкций консультантов телефонных служб экстренной психологической помощи.

Литература

1. Содержание и организация деятельности центров экстренной психологической помощи «Телефон доверия»: науч.-метод. пособие / А.В. Скворцов [и др.] М.: Гос. НИИ семьи и воспитания, 1999.
2. Сальникова Л.С. Телефон доверия. М.: Знание, 1990. 192 с.
3. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. М.: Смысл, 2001.
4. Водопьянова Н.Е. Синдром «выгорания» в профессиях системы «человек-человек» // Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / под ред. Г.С. Никифорова [и др.] М., 2001.
5. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психол. журнал, 2001., Т. 22. № 1. С. 90–101.
6. Лешукова Е.Г. Синдром сгорания. Защитные механизмы. Меры профилактики // Вестник РАТЭПП. М., 1995. Вып. 1.
7. Perrez M., Reicherts M. Stress, coping and health: a situation behavior approach: theory, methods, applications. Seattle. Toronto, 1992.
8. Кулаков С.А. Практикум по супервизии в консультировании и психотерапии. СПб.: Изд-во «Речь», 2002. 236 с.
9. Соловейчик М.Я. Супервизия. Мастерство психологического консультирования / под ред. А.А. Бадхена, А.М. Родиной. СПб.: Речь, 2010.
10. Роджерс К. Искусство консультирования и терапии. М.: Апрель Пресс, Изд-во ЭКСМО-Пресс, 1999. 463 с.

