

## ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ У КЛИНИЧЕСКИХ ПСИХОЛОГОВ: ПРИЧИНЫ И ПРОФИЛАКТИКА

**Гайченя Татьяна Андреевна**

Практикующий психолог-психотерапевт;  
Московский Институт Психоанализа (г. Москва)  
help@tatianaszn.ru

### EMOTIONAL BURNOUT AMONG CLINICAL PSYCHOLOGISTS: CAUSES AND PREVENTION

**T. Gaichenia**

*Summary:* Nowadays, due to the rapidly growing role of social assistance and a wide variety of helping professions (including clinical psychologists), the importance of the level of competence of the above mentioned specialists, as well as their mental health, is increasing desperately. That is a necessary requirement not only for the efficiency of their work, but also for the safety reasons for their patients.

However, in the conditions of modern work realities, specialists in this field are most often prone to burnout syndrome due to the fact that their work requires constant emotional involvement and empathy to victims of difficult situations and life circumstances, including such difficult topics for each person as loss, violence, grief, death, alcoholism, drug addiction and other kinds of addictions, and so on.

This article describes the possible causes of clinical psychologists' burnout, as well as measures that can be aimed at preventing this phenomenon.

The scientific and practical significance of this article is that the process of emotional burnout is typical for many specialists of helping professions, and this explains the purpose of this study — the article can help them prevent the process of emotional burnout and professional deformation, as well as find out tools that could become the prevention of this process in future.

*Keywords:* emotional burnout, clinical psychologist, prevention of emotional burnout, professional deformation.

*Аннотация:* В настоящее время, в связи со стремительно возрастающей ролью социальной помощи и большим разнообразием помогающих профессий (в том числе таких как клинические психологи), возрастает значение компетентности специалистов данной сферы деятельности, а также состояние их психического здоровья. Это является обязательным условием не только для результативности, выполняемой ими работы, но и для обеспечения безопасности их клиентов.

Однако, в условиях современных реалий работы, специалисты данной сферы наиболее часто подвержены синдрому эмоционального выгорания в связи с тем, что их работа подразумевает постоянную эмоциональную включенность и сопереживание жертвам тяжелых ситуаций и жизненных обстоятельств, затрагивающие такие тяжелые темы для каждого человека как утрата, насилие, горе, смерть, алкоголизм, наркомания и другие виды зависимостей, и так далее.

Данная статья описывает возможные причины эмоционального выгорания у клинических психологов, а также меры, которые могут быть направлены на предотвращение и профилактику данного феномена.

Научная и практическая значимость данной статьи заключается в том, что процесс эмоционального выгорания характерен для многих работников помогающих профессий, и из этого вытекает цель проведения данного исследования — статья может помочь многим специалистам помогающих профессий предотвратить процесс эмоционального выгорания и профессиональной деформации, а также ознакомиться с инструментами, которые могут стать профилактикой данного процесса впоследствии.

*Ключевые слова:* эмоциональное выгорание, клинический психолог, предотвращение и профилактика эмоционального выгорания, профессиональная деформация.

**В** настоящее время, в связи с широким и повсеместным развитием сферы социальной помощи, а также широким распространением помогающих профессий, к которым относится такая профессия как клинический психолог, вопрос эффективности и компетентности специалистов данных направлений, а также состояние их психического и эмоционального здоровья, выходят на первый план. Это необходимое условие, как и для эффективности, выполняемой ими работы, так и для обеспечения безопасности, как и для них самих, а также для их клиентов.

Однако, в условиях современных реалий работы, данные специалисты наиболее часто подвержены синдрому эмоционального выгорания в связи с тем, что их работа подразумевает постоянную эмоциональную включенность и сопереживание жертвам тяжелых ситу-

аций и жизненных обстоятельств, затрагивающие такие тяжелые темы для каждого человека как утрата, насилие, горе, смерть, алкоголизм, наркомания и другие виды зависимостей, и так далее.

К. Маслач дала определение синдрому эмоционального выгорания так: «*Эмоциональное выгорание — это синдром эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личностных достижений, который может возникать среди специалистов, занимающихся разными видами помогающих профессий*» [1].

Термин «эмоциональное выгорание» означает изменение отношения специалиста, как и к самому себе, так и к рабочему процессу, что может выражаться следующим:

— апатия, эмоциональное истощение, отсутствие желания и необходимости продолжать работу;

- потеря квалификации, желание поменять сферу деятельности, хроническая усталость, когда работа выполняется только по формальным признакам и становится непродуктивной;
- сомнения в уровне своей собственной компетенции, а также необходимости данной работы, как и для других людей, так и для социума в целом. Могут возникать обесценивание и такие мысли как «моя работа никому не нужна, не приносит пользы и является абсолютно бессмысленной».

Научная и практическая важность данной статьи заключается в том, что процесс эмоционального выгорания характерен для многих людей, работающих в помогающих профессиях, и из этого вытекает цель проведения данной работы – данное исследование может помочь многим специалистам помогающих профессий предотвратить процесс эмоционального выгорания и профессиональной деформации, а также ознакомиться с инструментами, которые могут стать профилактикой данного процесса впоследствии, на протяжении всей их работы с людьми.

Синдром эмоционального выгорания относится к процессу профессиональной деформации личности. Наиболее часто данному синдрому подвержены те специалисты, которым в силу своей работы приходится общаться с большим количеством людей и, зачастую в таком случае, от качества и результата данной коммуникации зависит уровень результатов их собственной профессиональной удовлетворённости и их деятельности в целом. Доказано, что наиболее часто синдрому профессиональной деформации личности подвержены специалисты помогающих профессий.

Что подразумевает собой такой термин как «синдром профессионального выгорания»? В первую очередь, это стрессовая реакция организма сотрудника на перенапряжение и рабочие стрессы, которая включает, как и психологические, так и поведенческие компоненты. Специалист становится менее сконцентрированным, проявляется отсутствие мотивации к работе, он отдаляется, как и от близких, так и от любых других людей, вследствие чего может проживать чувство «абсолютного одиночества и ненужности». Силы и хорошее настроение его покидают, он погружается в апатию и становится не в состоянии выполнять работу и свои рабочие обязанности. Как следствие, ухудшается здоровье, он начинает болеть – данные процессы могут выступать как вторичные выгоды, чтобы не работать по причине эмоциональной и психической перегруженности.

Как уже было отмечено выше, выделяют три ключевых признака процесса профессиональной деформации личности клинического психолога:

1. Полное истощение организма, апатия, отсутствие мотивации и желания продолжать профессиональную деятельность;
2. Обесценивание результатов своей деятельности, чувство никчемности и невозможности кому-то помочь;
3. Отстранение, как и от рабочих процессов, так и от клиентов и близких людей.

*Впоследствии Г. Соннек (1994) добавил к этим трем симптомам еще один — витальную нестабильность, и все вместе они представляют собой первые признаки «развития предсуицидального состояния». Он приводит следующие симптомы витальной нестабильности: депрессия, подавленное настроение, возбудимость, чувство стесненности, тревожность, беспокойство, чувство безнадежности и раздражительность. Эмоциональное выгорание, по его мнению, представляет собой реальную специфическую угрозу здоровью, в особенности в профессиональных группах врачей [2].*

Причем обычно перед процессом эмоционального выгорания присутствует период, когда специалист чрезмерно активно работает, увлечен рабочим процессом слишком сильно, слишком эмоционально включается в процессы своих учеников и клиентов, забывая про восстановление и отдых. В психологии есть такое понятие, как колесо жизненного баланса, которое охватывает основные сферы жизни: работу, личную жизнь, хобби, окружение, личностное развитие и рост, духовную сферу, и если случается дисбаланс в одной из сфер, то это может неизбежно привести к процессу выгорания.

То же самое происходит и в процессе работы, когда специалист работает и вкладывается в рабочий процесс чрезмерно, то это может привести к синдрому эмоционального выгорания. Именно на этой стадии происходит полное истощение организма и апатия, так как, зачастую, специалист может отказываться от удовлетворения своих базовых потребностей: в пище, во сне, что приводит к нарушению баланса и как следствие, к истощению – эмоциональному и физическому.

Далее включается компенсаторный механизм психики, и специалист бессознательно стремится отдалиться от работы и своих клиентов, так как они начинают представлять опасность для функционирования его организма и нормальной жизни. Это проявляется в низком уровне вовлеченности в работу, безразличии и отсутствии эмпатии к клиентам и процессам, происходящим на работе, никакие процессы не вызывают в специалисте эмоциональный отклик. Этот процесс очень опасен, так как именно он формирует ядро профессиональной деформации личности клинического психолога.

Третий этап данного процесса – обесценивание сво-

ей работы и своих достижений, что может выражаться также отсутствием мотивации к работе, тревожным мыслям, падением самооценки, убеждении, что продолжать практику далее бессмысленно, потому что это не принесит никаких значимых результатов.

К факторам, способствующим эмоциональному выгоранию, можно выделить следующие:

- высокая рабочая нагрузка;
- отсутствие или недостаток социальной поддержки со стороны коллег и начальства;
- необходимость внешне проявлять эмоции, не соответствующие реальным: например, необходимость быть эмпатичным [3].

Среди факторов, которые способствуют синдрому эмоционального выгорания в сфере оказания непосредственно психологической помощи, стоит отметить:

- невозможность подготовиться заранее к сессии, что может вызывать повышенный уровень стресса и тревожности;
- ограниченное время работы с клиентом, что также может вызывать стресс и тревожность;
- частые контакты с клиентами, которые поднимают тяжелые темы: тему утрату, смерти, насилия, тему алкогольной и других видов зависимостей, тему инцеста;
- незащищенность от эмоций, которые клиент может переносить на психолога (так называемое понятие «переноса» в психологии) – зачастую это тяжелые эмоции как гнев, агрессия, разочарование, обида, злость, раздражение и так далее;
- необходимость быть эмпатичным, понимающим, принимающим и спонтанным;
- столкновение с кризисными ситуациями у клиентов в работе: суицидальными мыслями, темами потери, утраты, насилия, инцеста, которые вызывают очень много эмоций и являются тяжелыми для проживания, как и для клиента, так и для психолога.

Синдром профессионального выгорания формируется как совокупность личностных факторов специалиста, так и стрессов, связанных с профессиональной деятельностью.

Данный синдром является очень опасным, так как может привести к длительному отстранению специалиста от профессиональной деятельности и отсутствию мотивации, как и в сфере работы, так и в жизни в целом.

Особенно сложно определить синдром эмоционального выгорания в самом начале, в связи с тем, что самому специалисту зачастую это бывает неподвластно, поэтому в данном случае ключевую роль играет внимание коллег и атмосфера в коллективе, где работает клиниче-

ский психолог. Именно дружеская поддержка, эмпатия и внимание со стороны коллег могут помочь выявить симптомы эмоционального выгорания и обратить внимание психолога для того, чтобы предпринять меры по его предотвращению.

В случае выявления у клинического психолога синдрома эмоционального выгорания, во-первых, необходимо предпринять меры по предотвращению данного процесса, а также выявить и донести до него способы профилактики и инструменты, с помощью которых можно будет предотвратить повторение данного синдрома впоследствии.

Для предотвращения синдрома эмоционального выгорания личности можно выделить следующие способы:

### 1. Метод предоставления психологической помощи людям, которые подверглись данному синдрому.

Среди методов, которые могут быть использованы, выделяют следующие: личная психотерапия, супервизия, групповая терапия, балинтовские группы.

Рассмотрим подробнее каждый из методов:

- а) **личная психотерапия** – каждый психолог и психолог-консультант в рамках своего становления как специалиста в обязательном порядке должен проходить личную психотерапию. Дело в том, что психотерапевт работает своей личностью. А инструмент этот требует постоянной огранки, так как очень важно, чтобы психотерапевт был максимально искренним на сессиях с клиентами, мог выдерживать переживания любой силы, быть надежной опорой и поддержкой. Поэтому практикующие психологи и психологи-консультанты почти постоянно находятся в процессе личной терапии, что также важно для профилактики профессионального выгорания. В конце концов, психотерапевты — тоже люди, которые проходят через разные жизненные этапы и потрясения. Им тоже необходима поддержка, необходимо решать различные трудности, и они за этим обращаются к своим психотерапевтам.
- б) **супервизия** подразумевает под собой наблюдение более опытного коллеги (супервизора) за работой клинического психолога, а именно: обсуждение процесса терапии его клиентов, сильных и слабых сторон клинического психолога как специалиста, поиск возможных ошибок в процессе работы и их исправление. Для более широкого и четкого понимания какого-либо психологического или эмоционального процесса клиента важно участие другого, иначе специалист оказывается в замкнутом круге своих мыслей и чувств, что может впоследствии привести к нервному срыву или серьезнейшему психическому расстройству.

Специалисты помогающих профессий склонны к эмоциональному выгоранию как к защитному механизму психики от интенсивных нагрузок, поэтому супервизия – обязательное условие для эффективной и продуктивной работы.

- в) **групповая терапия** представляет собой форму психотерапии, в которой специально созданная группа людей регулярно встречается под руководством психотерапевта-ведущего для достижения определенных целей: разрешения внутренних конфликтов и снятия напряжения; коррекции отклонений от нормы поведения различного рода способами, получения поддержки от других участников группы, а также для выполнения иной психотерапевтической работы.
- г) **балинтовские группы** являются эффективным способом повышения профессиональных коммуникативных навыков, снятия профессионального стресса и уменьшения синдрома эмоционального выгорания.

В настоящее время данная технология используется не только в коллективах врачей и психологов, но также среди учителей, социальных работников, священников, полицейских и других специалистов, которые связаны с профессиональной коммуникацией. Основными преимуществами балинтовской группы являются безопасность обсуждения, анализ и эмоциональная поддержка ее участников.

**2. Метод создания психологических групп**, в которые включаются специалисты, подвергнувшиеся синдрому эмоционального выгорания. Данный метод хорош тем, что работает над основным симптомом выгорания – нарушением коммуникативных составляющих в межличностных отношениях. Цель данных тренингов – восстановление навыков коммуникации, снижение уровня профессионального стресса, эмоциональная и психологическая поддержка, и, как результат, избавление от синдрома эмоционального выгорания.

Для профилактики профессиональной деформации личности клинического психолога можно выделить три основных направления: информирование, эмоциональную поддержку, повышение значимости профессии клинического психолога. Рассмотрим подробнее каждый из методов:

- 1. Информирование** – процесс объяснения человеку, работающему в помогающей профессии о том, что такое эмоциональное выгорание, о методах самопомощи в случае, если специалист начинает отмечать у себя симптомы данного синдрома (повышенная утомляемость, апатия, отсутствие желания работать и так далее), о методах, которые позволят сохранить работоспособность, психиче-

скую и эмоциональную стабильность и здоровье.

- 2. Эмоциональная поддержка** – процесс общения в профессиональном кругу с целью улучшения психологического и эмоционального климата как в коллективе, так и отдельных работников; проведение практикумов и супервизионных и интервизионных групп с целью повышения уровня квалификации работников, улучшения их психического состояния для снятия тревожности, напряжения и других негативных эмоциональных проявлений.
- 3. Повышение значимости, как и профессии в целом, так и каждого сотрудника по-отдельности.** В данном случае имеется в виду проведение мероприятий, направленных на структурирование и организацию процессов рабочей деятельности, а также направленных на улучшение уровня компетенций и подготовки каждого отдельного сотрудника, что снижает уровень сомнений в своих компетенциях и профессиональных качествах. Также в данный пункт можно включить систему поощрения и мотивации сотрудников, систему объективной оценки результатов трудовой деятельности и повышения уровня мотивации к работе клинических психологов.

Основополагающими навыками, которые могут препятствовать процессу эмоционального и профессионального выгорания, являются навыки психолога контейнировать как и эмоции клиента, так и свои собственные, а также умение отделять проблемы клиента от своих, чтобы не «проваливаться» в чувство собственной никчемности и беспомощности.

Чем лучше навык эмоционального контейнирования, тем лучше психолог справляется с сильно эмоционально заряженными ситуациями, которые зачастую являются в работе: тяжелые состояния клиентов, ситуации клиентов, столкнувшихся с посттравматическим стрессовым расстройством, клиентами, переживающими потерю и утрату: смерть близких, чрезвычайные ситуации и так далее.

Чем лучше психолог умеет отделять проблемы клиента от своих собственных, тем меньше вероятность того, что он начнет обесценивать результаты своей деятельности и себя как специалиста. Для того, чтобы улучшить вышеописанные навыки, клиническому психологу и психологу-консультанту рекомендуется регулярно проходить личную терапию и супервизии, возможно даже в различных подходах психотерапии: гештальт-супервизии (для того, чтобы сконцентрироваться на личностных переживаниях, осознаниях и опыте), супервизиях в когнитивно-поведенческом подходе (чтобы разобрать конкретные проблемные случаи в деятельности психолога-консультанта) и так далее.

На настоящий момент, проблема эмоционального выгорания среди клинических психологов очень актуальна и крайне мало изучена, однако, в связи с увеличением количества людей, работающих в социальной сфере, данная проблема набирает все большие и большие обороты и, несомненно, требует решения. Описанные в

данной статье причины возникновения эмоционального выгорания приводят к тому, что средний срок продолжительности работы психологов-консультантов составляет от трех до пяти лет, что, несомненно, очень мало и требует значительных мер для корректировки данного показателя и увеличения эффективности данной сферы.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Maslach C. Jackson S.E. The measurement of experienced burnout. J. Occup. Beh. 1981.
2. Лэнгле А. Экзистенциальный анализ синдрома эмоционального выгорания. М.: Генезис, 2007.
3. Чутко Л.С., Козина Н.В. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты. М.: МедПресс-Информ, 2014.

© Гайченя Татьяна Андреевна (help@tatianaszn.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»



Московский институт психоанализа