

Овсяннікова Я. О., кандидат психологічних наук, СНС, старший науковий співробітник НДЛ екстремальної та кризової психології НДЦ, Національний університет цивільного захисту України (м. Харків)

ЕФЕКТИВНА ПСИХОЛОГІЧНА ПІДГОТОВКА ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЯК ЗАСІБ ПРОФІЛАКТИКИ «СИНДРОМУ» ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ДСНС УКРАЇНИ

Дана публікація присвячена аналізу проблеми психологічної підготовки фахівців Державної служби України з надзвичайних ситуацій до виконання професійних завдань. А також зазначено, що недостатня психологічна підготовка в підрозділах виступає однією з головних причин розвитку синдрому «вигорання».

Ключові слова: психологічна підготовка, синдром «вигорання», професійна діяльність, рятувальник.

Данная публикация посвящена анализу проблемы психологической подготовки специалистов Государственной службы Украины по чрезвычайным ситуациям к выполнению профессиональных задач. А также отмечено, что недостаточная психологическая подготовка в подразделениях выступает одной из главных причин развития синдрома «выгорания».

Ключевые слова: психологическая подготовка, синдром «выгорания», профессиональная деятельность, спасатель.

Постановка завдання. Професійна діяльність рятувальників є однією з найбільш важливих і гуманних видів професійної діяльності. Професійна діяльність підрозділів ДСНС у своїй повсякденній практиці пов'язана з впливом на фахівців великого числа стресогенних факторів і відноситься до категорії екстремальних. Пожежники-рятувальники виконують рятувальні роботи, пов'язані з пожежогасінням, з повенями, з природними катастрофами. Робота пожежних частин пов'язана зі значним фізичним і нервово-психічним напруженням, викликаним високим ступенем особистого ризику, відповідальністю за людей і збереження матеріальних цінностей, з необхідністю прийняття рішення в умовах дефіциту часу. Крім того, діяльність пожежних протікає у вкрай несприятливих умовах, що характеризуються підвищеною температурою, наявністю токсичних речовин у навколишньому середовищі, що вимагає застосування засобів індивідуального захисту. А періодичні цілодобові чергування є порушенням нормального режиму сну та відпочинку, що сприяє розвитку патологічних процесів. Ці обставини сприяють не тільки розвитку втоми, негативних функціональних станів, але і можуть бути причиною захворювань і травматизму [2]. Рятувальна робота небезпечна і вимагає співробітництва, яке засновано на довірі – неправильне рішення або поведінка може поставити під загрозу здоров'я, життя, майно самого рятувальника, або ж здоров'я, життя, майно інших людей [5].

До цього варто додати, що в діяльності фахівців ДСНС, останнім часом, винятково важливе місце стало займати виконання робіт з ліквідації наслідків транспортних катастроф, аварій на тепло, електро, та атомних станціях, хімічних підприємствах і об'єктах тощо. Як правило, у ході виконання професійного завдання обстановка може неодноразово і швидко мінятися. У цьому випадку стан рятувальника повинен відрізнятися негайним «перенастроюванням» психіки на адекватні дії.

Тому професійна діяльність рятувальника передбачає наявність у нього певних знань і умінь при діях у надзвичайних ситуаціях. Причому специфіка цієї роботи така, що вона зобов'язує володіти цими знаннями в такій мірі, щоб застосовувати їх в непростих, екстремальних ситуаціях, які вимагають прийняття правильного рішення в стислий термін.

Зазначимо, що поряд з вимогами високого рівня професійних знань, умінь, навичок, високі вимоги пред'являються і до рівня психологічної підготовки фахівців. Проблема психологічної готовності працівників ДСНС є професійно значущою, тому що від неї залежить не тільки ефективність службової діяльності, але й їхня особистісна безпека.

Метою даної публікації є висвітлення проблеми необхідності ефективної психологічної підготовки аварійно-рятувальних підрозділів ДСНС до виконання службових завдань.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Суттєве значення для вивчення

проблеми психологічної готовності до професійної діяльності мали наукові розробки таких вчених (О. Бойко, Л. Гапоненко, М. Д'яченко, Л. Кандибович, О. Колісниченко, Г. Костюк, М. Левітов, Л. Нерсисян, О. Тімченко, М. Томчук та ін.).

А також проаналізовані праці сучасних психологів які займаються теорією синдрому «вигорання» (Н. Водопьянова, В. Орел, Є. Старченкова, К. Малишева, С. Калашникова, А. Куфлієвського та ін.).

Виклад основного матеріалу. Невід'ємною складовою всебічного забезпечення діяльності ДСНС є психологічна робота з рятувальниками, що виконують різноманітні завдання в інтересах захисту населення та територій від наслідків надзвичайних ситуацій природного або техногенного характеру.

Хотілося б відмітити, на сьогоднішній час проходить реорганізація Міністерства надзвичайних ситуацій до Державної служби України з надзвичайних ситуацій, тому при проведенні психологічної роботи з рятувальниками тимчасово спираються на нормативні документи МНС України.

Основне призначення психологічної роботи полягає у вивченні та формуванні у рятувальників професійних мотивів, установок і настрою на вирішення різноманітних завдань, здатності переносити високі нервово-емоційні навантаження та зберігати високу працездатність в умовах активного впливу психотравмуючих чинників.

Головна увага при цьому приділяється:

✓ рятувальникам, що зазнають труднощів у період адаптації до умов служби;

✓ підрозділам (групам), які виконують спеціальні завдання з ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій;

✓ підрозділам з несприятливим соціально-психологічним кліматом [5].

Основними формами психологічної роботи серед працівників ДСНС при вирішенні завдань як у повсякденних так і в екстремальних умовах є: психологічна підготовка рятувальників; психологічний супровід, психологічна допомога рятувальникам; психологічна освіта, психологічне консультування, психологічна підтримка, психологічна профілактика, психокорекція, психотерапія; професійний та психологічний відбір рятувальників за призначенням та ін.

Як вже зазначалося, однією із форм психологічної роботи з персоналом ДСНС є психологічна підготовка фахівців. Заняття з психологічної підготовки повинні тісно

ув'язуватися з іншими видами професійного навчання особового складу в системі загальної спеціальної, фізичної підготовки.

Психологічна готовність є однією з граней загальної готовності працівників до діяльності в умовах проведення аварійно-рятувальних та інших невідкладних робіт з ліквідації наслідків надзвичайної ситуації.

Готовність рятувальника ДСНС України до успішних дій в екстремальній ситуації складається з його особливостей як особистості, рівня підготовленості, повноти інформації про подію, що сталася, наявності часу і засобів для ліквідації екстремальної ситуації, наявності інформації про ефективність заходів, які виконуються. Успішність службової діяльності фахівця відрізняється якістю результатів виконуваних завдань.

Однією з найбільш важливих завдань психологічної підготовки працівників ДСНС є формування готовності до подолання небезпеки і труднощів оперативно службової обстановки, вироблення здатності витримувати більші нервово-психічні і фізичні навантаження, смертю або пораненням колег.

Як показує психолого-педагогічний аналіз процесу підготовки працівників ДСНС до діяльності в екстремальних ситуаціях, найважливішою вимогою до психологічної підготовки є формування в них емоційно-вольової стійкості, здатності протистояти небезпеці, витримувати негативні емоційні і фізичні впливи оперативної обстановки на психіку, а також формування надійності психіки, здатності зберігати активність і результативність діяльності в складних умовах [3].

А також однією з вимог до професійної підготовки є формування у фахівців спеціальних психологічних якостей з урахуванням специфіки їх професійної діяльності, тобто таких якостей, які забезпечують стійкість професійної майстерності в службовій обстановці й дозволяють успішно виконувати службові завдання [3]. Недостатній рівень розвитку цих якостей, які у свою чергу утворюють складну структуру психологічної готовності може привести до часткової, а іноді і повної нездатності виконувати покладені на пожежних-рятувальників функціональні обов'язки.

Первинна оцінка рівня розвитку професійно важливих якостей фахівця здійснюється на стадії комплектування до навчальних закладів системи ДСНС та комплектування рятувальних частин і підрозділів особовим складом у рамках

психологічного відбору, який проводиться при прийомі на службу до ДСНС.

Процес психологічної готовності до діяльності в екстремальних ситуаціях динамічний і суперечливий. Психологічна готовність має складну структуру і містить різні психологічні компоненти в залежності від напрямку діяльності. До психологічних компонентів відносять: вольовий, інтелектуальний, мотиваційний, моторний, пізнавальний і емоційний [5].

У процесі звичайної службової діяльності недостатня надійність психіки виявляється не завжди, психологічна невідповідність працівника може нерідко залишитись непоміченою. В умовах ризиконебезпечної ситуації вона виявляється швидко і негативно позначається на професійній діяльності і поведінці як окремих працівників, так і групи (підрозділу) в цілому. В складних ситуаціях службової діяльності психологічна невідповідність персоналу ДСНС України виявляється при оцінці оперативної обстановки, прийнятті рішень, застосуванні спеціальної техніки, в погіршенні якості дій, а також у порушенні поведінки.

Психологічний аналіз процесу підготовки рятувальників до професійної діяльності показав, що більшість керівників занять мають слабе уявлення про проблему психологічної підготовки [3]. Тому питання психологічної підготовки не є предметом спеціальних свідомих зусиль керівників, а здійснюються здебільшого стихійно. Як правило, ефективність роботи визначається виконанням вправ, нормативів у звичних умовах, тоді як найбільш надійним критерієм є прояв набутих якостей і навичок у нових екстремальних умовах і видах діяльності, подібних до професійних.

На сьогоднішній день, вже проведені певні дослідження щодо психологічної готовності у рятувальників. Результати цих досліджень свідчать про те, що, фахівці недостатньо або слабо психологічно підготовлені до виконання професійних завдань в екстремальних умовах. Незалежно від займаних посад та стажу служби, це призводить до виникнення так званого синдрому «вигорання».

Синдром «вигорання» в професійній діяльності працівників пожежно-рятувальних підрозділів ДСНС можна визначити як багатомірний феномен, що виражається у фізіологічних і психологічних реакціях індивіда на складну ситуацію.

Загальними ознаками «вигорання» є тривалий стрес та психічні перевантаження, які призводять або можуть призвести до

повної дезінтеграції різних психічних сфер і в першу чергу – емоційної.

Розглянемо сутність і зміст фаз розвитку синдрому «вигорання», а також симптоми цього синдрому у фахівців ДСНС.

Фаза «Напруга». Нервово (тривожне) напруження служить провісником і механізмом, що розпочинає формування емоційного «вигорання». Напруга має динамічний характер, що обумовлюється постійністю, яка стомлює або підсилює фактори психотравмування.

Фаза «Резистенція». Виділення цієї фази серед інших у самостійну досить умовне. Фактично опір зростаючому стресу починається з моменту появи тривожної напруги. Це цілком природно: людина свідомо або несвідомо бажає психологічного комфорту, намагається знизити тиск зовнішніх обставин за допомогою наявних у неї засобів.

Фаза «Виснаження». Ця фаза характеризується досить вираженим падінням загального енергетичного тону й ослабленням нервової системи. Емоційний захист у формі «вигорання» стає невід'ємним атрибутом особистості [4].

Аналізуючи фази розвитку синдрому «професійного вигорання», можна відзначити деяку тенденцію: надмірна залежність від роботи призведе до повного розпаду й екзистенціальної порожнечі.

На першому етапі розвитку синдрому професійна діяльність є головним завданням і змістом життя людини. У випадку невідповідності між особистим внеском й отриманою або очікуваною нагородою з'являються перші симптоми «вигорання», відбувається зміна ставлення до професійної діяльності, від позитивного до байдужого й негативного.

Якщо емоційна напруга не зменшується під час роботи, то вона найчастіше знаходить свій вихід вдома. Існує кореляція між здатністю до «вигорання» і ростом сімейних конфліктів. Після емоційно насиченого дня, фахівець відчуває необхідність залишитись на самоті. І це прагнення самотності він найчастіше реалізує за рахунок родини й друзів. Типовою у такому випадку є заява: «Я не хочу нікого бачити й чути. Я хочу, щоб усі пішли» [4].

Як правило, симптоми «вигорання» поділяються на фізичні, поведінкові й психологічні

Фізичні: утома, почуття виснаження, сприйнятливості до змін показників зовнішнього середовища, асенізація, часті головні болі, розлад шлунково-кишкового

тракту, надлишок або втрата ваги, задишка, безсоння,

Поведінкові й психологічні: робота стає все важче, а здатність виконувати її – погіршується; рано приходиться на роботу й залишається надовго (і навпаки), бере роботу додому, відчуває почуття неусвідомленого занепокоєння, почуття нудьги, зниження рівня ентузіазму, почуття образи, почуття розчарування, почуття провини, почуття незатребуваності, почуття гніву, яке легко виникає, дратівливість, звертає увагу на деталі, підозрілість, почуття всемогутності (влада над чимось долею), ригідність, нездатність приймати рішення, дистанціювання від колег і пацієнтів (клієнтів і т.п.), підвищене почуття відповідальності, загальна негативна установка на життєві перспективи, зловживання алкоголем й (або) наркотиками [2].

Деякі із симптомів є несвідомою спробою отримати полегшення без ідентифікації проблеми. Серед перших симптомів - загальне почуття втоми, ворожого ставлення до роботи, загального невизначеного почуття занепокоєння, все більше й більше важка робота з подальшим зменшенням і погіршенням її результатів.

Почуття незадоволення від роботи, яке викликає дратівливість в індивідуума, може призвести до розвитку підозрливості. Цей стан може бути посилений почуттям незалученості, особливо, якщо до цього індивідуум активно брав участь у багатьох подіях. Крім цього кожна особа, яка звертається за порадою, не виключаючи співробітників, викликає роздратування.

Серйозними проявами «вигорання» є поведінкові зміни й ригідність. Так, людина зазвичай балакуча й нестримана, може стати тихою і відчуженою. Або, навпаки, тиха й стримана людина може стати дуже говіркою, вступати в бесіду з будь-ким. Жертва «вигорання» може стати жорсткою й ригідною в мисленні. Ригідна особистість закрита до змін, тому що це вимагає енергії й ризику, стаючи великою загрозою для виснаженої особистості [2].

Необхідно відзначити, усі симптоми не проявляються одночасно. Так як генезис синдрому носить індивідуальний характер, що визначається поділами в емоційно-мотиваційній сфері, а також умовами, у яких здійснюється професійна діяльність людини.

Розвиток синдрому «вигорання» носить поетапний характер. Спочатку спостерігаються значні енергетичні витрати - як наслідок надзвичайно високої позитивної установки на виконання професійної діяльності. Під впливом розвитку синдрому

з'являється почуття втоми, яке поступово змінюється розчаруванням, зниженням інтересу до своєї роботи.

Спираючись на проведені дослідження науковців, відзначимо, що розвиток і протікання даного синдрому прямо пов'язане з рівнем розвитку у працівників пожежно-рятувальних підрозділів певних індивідуально-психологічних якостей та індивідуального бойового досвіду. Серед основних індивідуально-психологічних якостей, що впливають на ефективність професійної діяльності та можливість розвитку у людини синдрому «вигорання», на першому місці перебувають емоційно-вольові якості, другу позицію займають комунікативні особливості особистості [4]. Суттєве значення мають і навички саморегуляції психічного стану працівника, інтелектуальні якості.

Щодо індивідуально бойового досвіду, то можна сказати, що найбільш уразливими групами в розвитку «вигорання» є фахівці як з малим досвідом роботи, так із середнім бойовим досвідом [4]. Без адекватного психологічного супроводження діяльності працівників пожежно-рятувальних підрозділів ДСНС, які вже придбали перший бойовий досвід ліквідації наслідків складних пожеж, аварій, різноманітних надзвичайних ситуацій, в яких постраждало цивільне населення, у даних фахівців може розвинути професійне «вигорання», професійний стрес та професійна деформація. Людина не зможе самостійно впоратися з негативними психічними станами, почне конфліктувати і, врешті решт, звільниться зі служби.

Слід зазначити, що в рамках психологічної підготовки, для забезпечення високих показників ефективності професійної діяльності та зниження ризику розвитку синдрому «вигорання», необхідним є процес постійного розвитку та удосконалення психологічних якостей, взаємозалежних між собою - емоційно-вольового компонента й комунікативних особливостей особистості.

Висновки. Відзначимо, що основою ефективною і безпечною діяльністю працівників пожежно-рятувальних підрозділів є адекватність фізичних і психічних характеристик працівників тим об'єктивним вимогам дійсності, які пред'являються до них, а також відповідна професійно-психологічна підготовка. Психологічна підготовка повинна проводитися постійно (в повсякденному житті, у процесі служби, психологічного забезпечення і навчання), диференційовано (за категоріями працівників ДСНС,

Питання психології

термінами їх служби, спеціальностями, з урахуванням індивідуальних психологічних особливостей кожного).

Також необхідно відмітити, що психологічна готовність працівників ДСНС до виконання службових завдань повинна формуватися послідовно за допомогою фахівців-психологів, що в свою чергу може бути запорукою того, що працівник буде здатен виконувати всі завдання, які вирішує ДСНС. Формування психологічної готовності до професійної діяльності є результат довготривалого процесу професійно-психологічної підготовки спеціаліста, якій містить в собі комплекс організаційно-професійних, психологічних заходів та здійснюється за наявності

урахування певних психологічних чинників і принципів. В основі досягнення у кожного рятувальника стану психологічної готовності лежить процес удосконалення специфічних знань, умінь і формування стійких психічних якостей, навичок необхідних для виконання будь-якого поставленого завдання в різних умовах професійної діяльності, а також здатності протистояти психотравмуючим чинникам.

Хотілося б зазначити, керівникам підрозділів ДСНС необхідно більш серйозніше ставитися до питання психологічної підготовки підлеглих, оскільки психічно підготовлений рятувальник це вчасно врятовані життя, майно тощо.

Література

1. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. Изд-во: Питер,-2005. – 336с.
2. Екстремальна психологія : [підручник] / [О. П. Євсюков, А. С. Куфлієвський, Д. В. Лебедєв та ін.]; за ред. О.В.Тімченка. — К. : ТОВ “Август трейд”, 2007. – 502 с.
3. Колесніченко О. С. Психологічна готовність працівників МНС України до професійної діяльності в екстремальних умовах: дис. ... кандидата психологічних наук : 19.00.09 – «Психологія діяльності в особливих умовах» / Колесніченко Олександр Сергійович. – Харків, 2011. – 238с.
4. Куфлієвський А.С. Соціально-психологічні детермінанти синдрому «вигорання» серед працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС України: дис. ... кандидата психологічних наук : 19.00.09 – «Психологія діяльності в особливих умовах» / Куфлієвський Андрій Станіславович. – Харків, 2006. – 149с.
5. Основи психологічного забезпечення діяльності МНС: Підручник / За заг. ред. В. П. Садкового. – Х.: УЦЗУ, 2009. – 244с.

Ovsyannikova Ya.O., candidate of psychological sciences, senior researcher

EFFICIENT PSYCHOLOGICAL TRAINING TO PROFESSIONAL ACTIVITY AS A WAY TO PREVENT A “BURNOUT” SYNDROME AT THE EMPLOYEES OF THE UKRAINE STATE SERVICE OF EMERGENCIES

The employees of the departments of the Ukraine State service of emergencies (USSE) in their everyday professional activity feel the influence of many stress factors and their profession is classified as an extreme one. That is why when rescuers execute professional tasks it means that they have certain knowledge and practice of acting in such situations. Besides high demands of professional knowledge, experience and skills, the same level of psychological training of specialists is demanded. A psychological analysis of the process of the rescuers training to professional activity showed that the most of training instructors had little idea about the problem of psychological training. Today the specialists of the departments of the USSE are poor psychologically trained or are not psychologically trained enough to execute professional tasks in extreme conditions. This can result in so-called “burnout” syndrome, regardless of the length of service and obtained positions.

Key words: psychological training, “burnout” syndrome, professional activity, rescuer.