

УДК159.923

**ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ
ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ
КОПИНГ-СТРАТЕГИЙ ПСИХОЛОГОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ
РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ЦЕНТРА**

Л.Г. Лаврова

ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет», Тверь

DOI: 10.26456/vtpsyed/2020.2.034

Описаны процесс, анализ и интерпретация результата эмпирического исследования психологических особенностей применения копинг-стратегий психологами-консультантами реабилитационного центра для снижения проявлений эмоционального выгорания и развития профессионального стресса. Объект исследования – психологи-консультанты реабилитационного центра. Цель исследования: выявить взаимосвязь копинг-стратегий с разными уровнями эмоционального выгорания. В результате исследования обнаружены множественные взаимосвязи между исследуемыми параметрами, даны практические рекомендации по профилактике возникновения негативных эмоциональных состояний.

Ключевые слова: *копинг-стратегии, совладающее поведение, эмоциональное выгорание, стадии стресса, корреляционные взаимосвязи исследуемых показателей.*

Актуальность исследования стресса, эмоционального выгорания и стратегий совладающего поведения обусловлена современным состоянием общества в целом. Исследователи [7, с. 14] подчёркивают преобладание таких черт современности, как кризисный характер, иррациональность, динамизм и др. Подобные характеристики социума не могут не сказаться на личности, выливаясь в различные стрессовые ситуации, тревожность, психологическое напряжение и т. п. «Человек пытается преодолеть налагаемые на него ограничения, рамки и пределы. В силу индивидуальных и коллективных потребностей он формирует собственные коммуникативные стратегии, учится толерантности и умению вести диалог» [2, с. 132].

Проблемы исследования копинг-стратегий, снижающих уровень эмоционального выгорания, достаточно широко освещены в трудах отечественных (В.А. Бодров, А.А. Деркач, Л.Г. Дикая, В.Г. Зазыкин, Ю.К. Стрелков, В.А. Пономаренко, и др.) и зарубежных ученых (Л. Мерфи, Р. Лазарус, А. Маслоу, С. Фолкмен, П. Коста, Р. Маккрей, У. Лер, Х. Томэ и др.).

Результаты наблюдений за профессиональной деятельностью психологов-консультантов позволили заключить, что у них развиваются признаки невротизации, симптомы эмоционального выгорания, снижается уровень удовлетворенности трудом. Поэтому исследование

обозначенных проблем, имеющих целью разработку практических рекомендаций по снижению тревожности, раздражительности, беспокойства, видится достаточно актуальным.

Объектом исследования явилась выборка из 20 психологов-консультантов реабилитационного центра «Здоровый регион», в том числе 16 женщин и 4 мужчины в возрасте от 24 лет до 51 года.

Гипотеза эмпирического исследования заключается в предположении о том, что различия в выборе психологом-консультантом копинг-стратегий обусловлены уровнем его эмоционального выгорания.

Методики, по которым осуществлялось эмпирическое исследование, представлены в табл. 1.

Таблица 1

Методики исследования симптомов эмоционального выгорания

Методика	Исследуемый параметр
Копинг-тест Р. Лазаруса, С. Фолкмана (адаптация Т.Л. Крюковой, Е.В. Куфтяк) [4]	Копинг-механизмы, способы преодоления трудностей, копинг-стратегии
Методика диагностики стресс-совладающего поведения («Индикатор стратегий преодоления стресса») Д. Амирхана [5]	Базисные копинг-стратегии, выраженность копинг-стратегий в структуре совладающего со стрессом поведения
Методика диагностики уровня невротизации Л.И. Вассермана [6]	Склонность к неврозу (уровень невротизации)
Методика определения интегральной удовлетворенности трудом» А.В. Батаршева [8]	Интерес к выполняемой работе, удовлетворенность трудовыми взаимоотношениями, уровень притязаний в профессиональной деятельности, удовлетворенность условиями, организацией труда
Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко [1]	Фазы стресса, адекватность реагирования в конфликтной ситуации

Эмпирическое исследование включало следующие этапы:

I. Беседа с психологами-консультантами по выявлению социально-демографических характеристик (возраст, пол, стаж работы, семейное положение) и отношения к выполняемой профессиональной деятельности.

II. Эмпирическое исследование по методикам, представленным в табл. 1.

III. Выработка практических рекомендаций по профилактике синдрома «эмоционального выгорания».

Результаты тестирования по методике Р. Лазаруса, С. Фолкмана представлены в табл. 2. Как видно по данным табл. 2, у 75 % опрошенных (15 человек) преобладает копинг-поведение «Планирование решения проблемы», когда возникающие трудности преодолеваются за

счет анализа ситуаций и планирования своего поведения.

Таблица 2

Результаты исследования предпочитаемого стиля копинг-поведения психологов-консультантов реабилитационного центра

Стиль копинг-поведения	Число респондентов	
	Человек	%
Конфронтационный копинг	9	45,0
Дистанцирование	9	45,0
Самоконтроль	14	70,0
Поиск социальной поддержки	13	65,0
Принятие ответственности	8	40,0
Бегство-избегание	12	60,0
Планирование решения проблемы	15	75,0
Положительная переоценка	14	70,0
Всего	20	100,0

70 % респондентов (14 человек) применяют копинг-поведение «Самоконтроль» (контроль своего поведения и эмоций, стремление к самообладанию и разумным действиям) или «Положительная переоценка» (положительное осмысление негативных переживаний и на этой основе выработка направлений личностного роста).

Более половины респондентов – 13 человек (65 %) –привержены копинг-поведению «Поиск социальной поддержки», что предусматривает привлечение таких социальных ресурсов, как информация, эмоциональная поддержка за счёт ориентированности на помощь, внимание, совет, сочувствие других людей. Остальные стили копинг-поведения используются в меньшей степени.

Результаты диагностики стресс-совладающего поведения (копинг-поведение в стрессовых ситуациях) Д. Амирхана свидетельствуют о том, что 9 респондентов (45 %) при возникновении стрессовых ситуаций придерживаются стратегии «Разрешение проблем», то есть стремятся разработать рациональный план выхода из возникшей ситуации.

Часть респондентов (6 человек, 30 %) обращаются за социальной поддержкой к находящимся рядом людям, так как не в силах самостоятельно справиться со стрессом.

Только 5 психологов-консультантов (25 %) стремятся не разрешать возникающие стрессовые ситуации, а избегать их.

Методика диагностики уровня невротизации Л.И. Вассермана разделила психологов-консультантов реабилитационного центра на две группы. Для большинства респондентов характерен низкий уровень невротизации (65 %, 13 психологов-консультантов). Это свидетельствует о наличии у них эмоциональной устойчивости, спокойствия, оптимизма, независимости, лёгкости в общении.

Однако 35 % (7 человек) психологов-консультантов имеют высокий уровень невротизации, что говорит об их высокой эмоциональной возбудимости, тревожности, беспокорстве, раздражительности,

безынициативности, эгоцентричности, неудовлетворенности жизнью, наличии трудностей в общении, социальной робости и зависимости.

Результаты исследования интегральной удовлетворенности трудом А.В. Батаршева представлены в табл. 3.

Таблица 3

Результаты исследования интегральной удовлетворенности трудом психологов-консультантов реабилитационного центра А.В. Батаршева

Показатели удовлетворенности трудом	Число респондентов	
	Человек	%
Интерес к работе	12	60,0
Удовлетворённость достижениями в работе	15	75,0
Удовлетворённость взаимоотношениями с коллегами	17	85,0
Удовлетворённость взаимоотношениями с руководством	13	65,0
Уровень притязаний в профессиональной деятельности	10	50,0
Предпочтение выполняемой работы заработку	8	40,0
Удовлетворённость условиями труда	18	90,0
Профессиональная ответственность	9	45,0
Общая удовлетворённость трудом	14	70,0
Всего	20	100,0

Данные табл. 3 создают достаточно полное впечатление о взаимоотношениях в трудовом коллективе реабилитационного центра «Здоровый регион». О наличии благоприятного внутреннего социально-психологического климата свидетельствует тот факт, что 85 % респондентов (17 человек) удовлетворены взаимоотношениями с коллегами, 18 респондентов (90 % опрошенных) удовлетворены условиями труда. Более половины психологов-консультантов отметили наличие интереса к работе, удовлетворенность трудовыми достижениями, взаимоотношениями с руководством. К сожалению, только 40 % опрошенных удовлетворены уровнем заработной платы. Можем рассматривать как негативный показатель значение уровня профессиональной ответственности, поскольку только 45 % респондентов (9 человек) отмечают его значимость.

Результаты диагностики уровня эмоционального выгорания по методике В.В. Бойко представлены в табл. 4. По данным таблицы видно, что преобладающими симптомами эмоционального выгорания у психологов-консультантов являются «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (3 человека, 15 % опрошенных) и «Редукция профессиональных обязанностей» (4 человека, 20 % опрошенных). Редукция профессиональных обязанностей предполагает стремление психолога-консультанта облегчить или сократить обязанности, требующие эмоциональных затрат.

Зная преобладающие симптомы эмоционального выгорания, можем оценить стадии стресса, присутствующие у испытуемых. 25 %

36 респондентов находятся на 1-й стадии стресса; 45 % респондентов имеют 2-ю стадию стресса; 30 % находятся на стадии истощения, и им присущи такие симптомы эмоционального выгорания, как эмоциональный дефицит (2 человека), эмоциональная отстраненность (2 человека), деперсонализация (1 человек), психосоматические и психовегетативные нарушения (1 человек). Таким образом, 3-я описанная группа испытуемых имеет высокий уровень эмоционального выгорания.

Таблица 4

Результаты исследования эмоционального выгорания у психологов-консультантов реабилитационного центра по методике В.В. Бойко

Стадии стресса и симптомы эмоционального выгорания	Число респондентов	
	Человек	%
<i>Стадия напряжения</i>		
Переживание психотравмирующих обстоятельств	2	10,0
Неудовлетворенность собой	1	5,0
Загнанность в клетку	1	5,0
Тревога и депрессия	1	5,0
<i>Стадия резистенции</i>		
Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	3	15,0
Эмоционально-нравственная дезориентация	2	10,0
Расширение сферы экономии эмоций	1	5,0
Редукция профессиональных обязанностей	4	20,0
<i>Стадия истощения</i>		
Эмоциональный дефицит	2	10,0
Эмоциональная отстраненность	2	10,0
Деперсонализация	1	5,0
Психосоматические и психовегетативные нарушения	1	5,0
Всего	20	100,0

Если оценить взаимосвязь уровня эмоционального выгорания психологов-консультантов, то выявляется следующее: у 7 из 20 респондентов, имеющих стаж работы до 5 лет, выявлены низкий или средний уровни эмоционального выгорания. 13 респондентов, стаж профессиональной деятельности которых превышает 5 лет, имеют средний или высокий уровни эмоционального выгорания.

Для достоверного выявления корреляционных связей копинг-поведения, совладающего поведения, невротизации, эмоционального выгорания и удовлетворенности трудом, полученных в ходе эмпирического исследования психологов-консультантов реабилитационного центра со стажем работы менее 5 лет, используем статистический метод – корреляционный анализ Пирсона (*r*-Пирсона) [3]. На достоверном уровне значимости выявлены следующие взаимосвязи:

– средняя положительная взаимосвязь между копинг-стратегией «бегство-избегание» и «невротизация» ($r = 0,629$; $p \leq 0,01$), что

подтверждает использование психологами-консультантами в профессиональной деятельности стратегии ухода от контактов с коллегами, от решения необходимых рабочих задач, при этом могут наблюдаться признаки невротизации, тревожности, раздражительности, беспокойства;

– средняя положительная взаимосвязь между копинг-стратегией «бегство–избегание» и симптомом эмоционального выгорания «редукция профессиональных обязанностей» ($r = 0,673$; $p \leq 0,01$), то есть избегание психологами-консультантами социальных контактов, стремление к упрощению профессиональной деятельности с целью избегания эмоциональных затрат;

– средняя положительная взаимосвязь между копинг-стратегией «бегство–избегание» и симптомом эмоционального выгорания «психосоматические и психовегетативные нарушения» ($r = 0,673$; $p \leq 0,01$), что связано с ухудшением здоровья психологов-консультантов из-за стремления к избеганию трудных ситуаций, связанных с переживанием тревоги, бессонницей, страхом;

– средняя положительная взаимосвязь между критериями «бегство–избегание» и «резистенция» ($r = 0,615$; $p \leq 0,01$) говорит о том, что сотрудники со стажем работы до 5 лет стремятся решить проблему с помощью ухода от нее за счет отстранения себя от неприятных, болезненных ощущений;

– тесная отрицательная взаимосвязь между копинг-механизмом «избегание» и общей удовлетворенностью трудом ($r = -0,782$; $p \leq 0,01$) подтверждает, что респонденты данной группы стремятся уйти, отстраниться от напряженной ситуации и не хотят быть ответственными за происходящее, что приводит к падению работоспособности, уменьшению желания работать, возникновению разногласий с руководством;

– средняя положительная взаимосвязь между критериями «дистанцирование» и «эмоциональный дефицит» ($r = 0,561$; $p \leq 0,01$), то есть у сотрудников со стажем работы менее 5 лет преобладает тенденция избегать трудных ситуаций, они стремятся мысленно отключиться и эмоционально отстраниться от профессиональных проблем (это проявляется в переключении внимания, оценке ситуации с использованием юмора, со временем это выражается в нежелании помогать коллегам, клиентам, росте уровня раздражительности и обиды);

– средняя положительная взаимосвязь между критериями «дистанцирование» и «истощение» ($r = 0,528$; $p \leq 0,01$), что характеризуется внешним давлением на личность у психологов-консультантов наряду с нерешенными проблемами, это приводит к спаду энергетического тонуса, ослаблению нервной системы;

– средняя отрицательная взаимосвязь «дистанцирования» и «удовлетворенность в работе» ($r = -0,504$; $p \leq 0,01$), что характеризуется

частыми отстранениями от возникающих профессиональных ситуаций и накоплением трудностей в профессии, это приводит к ошибкам в работе, возникновению конфликтов с коллегами, снижению удовлетворенности трудом;

– средняя положительная взаимосвязь копинг-поведения «бегство–избегание» и симптома эмоционального выгорания «тревога и депрессия» ($r = 0,526$; $p \leq 0,01$): чем чаще сотрудники со стажем работы менее 5 лет сталкиваются с конкуренцией, высокими требованиями руководства, дефицитом времени для выполнения должностных обязанностей, тем больше они преодолевают негативные переживания с помощью отрицания проблемы, а это приводит к росту уровня тревоги, разочарованию в выборе профессии;

– средняя положительная взаимосвязь между критериями «бегство–избегание» и «деперсонализация» ($r = 0,533$; $p \leq 0,01$) говорит о том, что при частом использовании данного копинг-поведения возрастает чувство изменения своего Я, что может привести к нарушениям психической деятельности.

Для достоверного выявления корреляционных связей копинг-поведения, совладающего поведения, невротизации, эмоционального выгорания и удовлетворенности трудом, полученных в ходе эмпирического исследования психологов-консультантов реабилитационного центра со стажем работы более 5 лет, используем статистический метод – корреляционный анализ Пирсона (r -Пирсона) [3]. На достоверном уровне значимости выявлены следующие взаимосвязи:

– тесная положительная взаимосвязь между копинг-стратегией «дистанцирование» и симптомом эмоционального выгорания «психосоматические и психовегетативные нарушения» ($r = 0,720$; $p \leq 0,01$) подтверждает, что имеющийся опыт решения профессиональных проблем помогает психологам-консультантам справиться с ними как с помощью интеллектуальных приемов, так и с помощью обесценивания ситуации. В связи с этим на фоне разрешения проблемы нарастает «выгорание» и вероятность обострения хронических заболеваний;

– средняя отрицательная взаимосвязь между «дистанцированием» и «общей удовлетворенностью трудом» ($r = -0,607$; $p \leq 0,01$) говорит о том, что, чем больше сотрудники преодолевают свои негативные переживания, тем меньше их привлекает трудовая деятельность;

– тесная положительная взаимосвязь между критериями «принятие ответственности» и «невротизация» ($r = 0,837$; $p \leq 0,01$) указывает на высокий уровень ответственности психолога-консультанта при выполнении профессиональных обязанностей и возникающих при этом по его вине проблемных ситуаций; в результате специалист испытывает неудовлетворенность собой, которая влечет самообвинение, самокритику и плохое физиологическое состояние;

– сильная положительная взаимосвязь между критериями «поиск социальной поддержки» и «невротизация» ($r = 0,722$; $p \leq 0,01$) дополняет рассмотренную выше взаимосвязь. Это свидетельствует о необходимости обращения психолога-консультанта к значимому для него человеку для разрешения сложившейся ситуации. При этом сам специалист испытывает высокий уровень напряжения, тревоги и беспокойства;

– средняя положительная взаимосвязь между критериями «бегство–избегание» и «невротизация» ($r = 0,649$; $p \leq 0,01$) указывает на то, что у психологов-консультантов со стажем работы более 5 лет наблюдается стратегия ухода от контактов с коллегами и решения необходимых рабочих задач, появляются признаки невротизации, тревожности, раздражительности и беспокойства;

– средняя положительная взаимосвязь между критериями «бегство–избегание» и «тревога и депрессия» ($r = 0,611$; $p \leq 0,01$) говорит о том, что, чем чаще психологи-консультанты данной группы сталкиваются с конкуренцией, высокими требованиями руководителя, дефицитом времени в процессе профессиональной деятельности, тем больше они преодолевают негативные переживания;

– сильная положительная взаимосвязь между критериями «бегство–избегание» и «психосоматические и психовегетативные нарушения» ($r = 0,797$; $p \leq 0,01$) говорит о том, что, чем чаще человек прибегает к избеганию не приемлемых для него желаний, мыслей и чувств в трудных ситуациях, тем больше он испытывает переживаний и тревоги, тем хуже становится его здоровье из-за обострения хронических заболеваний;

– средняя отрицательная взаимосвязь между критериями «избегание» и «профессиональная ответственность» ($r = -0,603$; $p \leq 0,01$) свидетельствует о частом использовании психологом-консультантом данной стратегии, в связи с чем он будет стремиться переложить ответственность на своих коллег;

– средняя положительная взаимосвязь между критериями «дистанцирование» и «загнанность в клетку» ($r = 0,571$; $p \leq 0,01$) обусловлена желанием психолога-консультанта преодолеть негативное переживание и отстраниться от проблемы, так как он не может изменить сложившуюся ситуацию, и наступлением состояния интеллектуально-эмоционального ступора;

– средняя положительная взаимосвязь между критериями «поиск социальной поддержки» и «тревога и депрессия» ($r = 0,566$; $p \leq 0,01$) свидетельствует о необходимости обращения психолога-консультанта к значимому для него человеку в связи со сложившейся стрессовой ситуацией, с которой он не может справиться самостоятельно: специалист нуждается в поддержке, совете, конкретной действенной помощи;

– средняя положительная взаимосвязь между критериями «принятие ответственности» и «психосоматические и психовегетативные нарушения» ($r = 0,591$; $p \leq 0,01$) обусловлена тем, что в процессе труда психологи-консультанты со стажем работы более 5 лет пренебрежительно относятся к ключевым моментам в своей профессиональной деятельности, допускают элементарные ошибки, что приводит к самообвинению, переживанию чувства вины и обострению хронических заболеваний;

– средняя положительная взаимосвязь между критериями «бегство–избегание» и «истощение» ($r = 0,577$; $p \leq 0,01$) дополняет вышеназванные критерии корреляции и указывает на падение общего энергетического тонуса, ослабление нервной системы.

На основе результатов эмпирической части исследования можем сформулировать практические рекомендации по профилактике синдрома «эмоционального выгорания» у психологов-консультантов реабилитационного центра «Здоровый регион»:

1. Необходима физическая и эмоциональная поддержка от людей, имеющих опыт консультационной работы без развития «синдрома эмоционального выгорания».

2. Уединение в нерабочее время.

3. Соблюдение правил безопасности при работе с клиентами: обязательные перерывы для осознания собственного эмоционального состояния; рефлексия собственных эмоций во время сеанса общения с клиентом; отслеживание своего дыхания с недопущением задержки дыхания, учащенного сердцебиения, дрожи, немотивированного раздражения, слез, растерянности, ступора, что является признаками эмоциональной напряженности.

4. Оказание самопомощи за счет произнесения вслух, громко, фраз (например, «Я психолог-консультант»), смена направления взгляда, выполнение физических действий (мытьё рук, лица, выполнение танцевальных па, питье чая, воды, вдыхание приятных ароматов).

5. Освоение техник саморасслабления, саморегуляции, медитации.

Одним из важнейших условий профилактики эмоционального выгорания является развитие и укрепление позитивного отношения к жизни, уверенности в успехе профессиональной деятельности.

Таким образом, выполненное эмпирическое исследование позволило изучить копинг-стратегии психологов-консультантов с различными уровнями эмоционального выгорания и разработать практические рекомендации по профилактике возникновения негативных эмоциональных состояний у этой категории сотрудников. В качестве перспективного направления для продолжения данного исследования возможно более подробное рассмотрение техник саморегуляции, самоприказа, терапии. Кроме того, возможно проведение анализа полученных эмпирическим путем данных в гендерном аспекте.

Список литературы

1. Диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко. URL: <https://psytests.org/boyko/burnout.html> (дата обращения: 22.02.2020).
2. Зименкова Н.Н., Никонов Л.А. ИТ-ресурсы современной образовательной среды как инструмент воспитательного воздействия // Вестн. Твер. гос. ун-та. Сер. Педагогика и психология. 2014. № 1. С. 127–133.
3. Коэффициент корреляции Пирсона (*r*-Пирсона). URL: <https://statpsy.ru/pearson/linear-pirson/> (дата обращения: 05.03.2020).
4. Крюкова Т.Л., Куфтяк Е.В. Опросник способов совладания (адаптация методики WCQ) // Журн. практич. психолога. 2007. № 3. С. 93–112.
5. Методика диагностики стресс-совладающего поведения («Индикатор стратегий преодоления стресса») Д. Амирхана – ЯГПУ, Центр информационных технологий обучения. URL: <http://citoweb.yvspu.org/link1/metod/met35/node30.html> (дата обращения: 22.02.2020)
6. Методика диагностики уровня невротизации Л.И. Вассермана. URL: <http://test-metod.ru/index.php/metodiki-i-testy/1/34-metodika-diaagnostiki-urovnya-nevrotizatsii-l-i-vassermana> (дата обращения: 22.02.2020).
7. Мусиц П.В. Актуальные дескрипции (пост)современного общества в социально-философском контексте // Вестн. Вят. гос. ун-та. 2018. № 3. С. 13–20.
8. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М.: Изд-во Института психотерапии, 2002. С. 470–473.

Об авторе:

ЛАВРОВА Людмила Георгиевна – кандидат психологических наук, доцент кафедры «Психология труда, клиническая психология», ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет» (170100, Тверь, ул. Желябова, 33); e-mail: Lyudm.Lavrova@yandex.ru

AN EMPIRICAL STUDY OF PSYCHOLOGICAL CHARACTERISTICS COPING STRATEGIES OF PSYCHOLOGISTS-CONSULTANTS OF THE REHABILITATION CENTER

L.G. Lavrova

Tver State University

The article describes the process, analysis and interpretation of the result of empirical study of psychological features of application of coping strategies by psychologists-consultants of rehabilitation center for reduction of manifestations of emotional burnout and development of professional stress. Object of study: psychologists-consultants of the rehabilitation center. Objective: to identify the relationship of coping strategies with different levels of emotional burnout. As a result of the study, multiple relationships between the investigated parameters were found, practical recommendations for the prevention of the occurrence of negative emotional states are given.

Keywords: *copying strategies, controlling behavior, emotional burnout, stress stages, correlation relationships of the investigated indicators.*