



Жизнеспособность консультанта горячей линии для онкопациентов и их близких.

Плющева О.А.,
клинический психолог,
ведущий психолог-супервизор
службы «Ясное утро»

Resilience

Способность человека или социальной системы к *преодолению* неблагоприятных жизненных обстоятельств с возможностью *восстановливаться* и *использовать* для этого все внутренние и внешние ресурсы, способность к полноценной жизни во всех ее проявлениях, способность не только *существовать*, но и *развиваться* вопреки неблагоприятным жизненным событиям.

Междисциплинарное понятие

Первоначально понятие было разработано в физике материалов, затем появляется в биологии, философии, экологии, социальных науках.

1970-е понятие более детально разрабатывается в области управления системами, человеческими ресурсами и кибернетике.

В настоящее время встречается в области национальной безопасности (терроризм, экологические бедствия, техногенные катастрофы), экономической политике, здравоохранении, анализе корпоративных рисков и пр.

О Homo resilius

- 1942 год – М. Scoville - дети войны
- 1968 год - Б.Г. Ананьев – способность к эффективному функционированию
- 1976 год – N. Garmezy, E. Werner - детская патопсихология

«у НИХ»: А. Masten, М. Ungar, L.Polk, L. McCubbin, S. Vanistendael и др.

«у нас»: А.В. Махнач, А.И Лактионова, Е.А. Рыльская, А.А. Нестерова и др.

Смежные понятия

- Жизнестойкость (hardiness)
- Стрессоустойчивость
- Личностный потенциал
- Самоэффективность
- Саморегуляция
- Адаптационный потенциал
- Психологическая защита

Три категории защитных факторов человека (N. Garmezy, E. Werner):

1. *индивидуальные* (характер и темперамент, интеллектуальные способности, навыки коммуникации и решения проблем, самоэффективность, позитивная самооценка, внутренний локус контроля, чувство оптимизма, вера в ценность себя как человека)
2. *семейные* (сплоченное семейное окружение, качественное воспитание, структурированный и стабильный дом)
3. *внешние* (коммуникация, интеграция в социум, использования системы социальной защиты)

Четырехаспектная модель жизнеспособности M. Ungar

включает:

1. Черты личности и индивидуальные характеристики
2. Социальные отношения
3. Общество и государство
4. Культура

Компоненты жизнеспособности человека по А.В. Махначу

(пять внутренних и один внешний)

- самоэффективность,
- настойчивость,
- совладание и адаптация,
- внутренний локус контроля,
- религиозная вера, духовная жизнь,
- семейные и социальные взаимосвязи.

Жизнеспособность в профессиональной деятельности

1 – организационный уровень (Organizational resilience):

- способность организации адаптироваться в сложных и неблагоприятных условиях и минимизировать негативные последствия,
- умение восстанавливаться после неблагоприятных событий и использовать полученный опыт для дальнейшего развития,
- способность поддерживать выполнение желаемых функций и достижение необходимых результатов, несмотря на оказываемое давление;

2 – межличностный или групповой уровень:

- характеристики сетей контактов и межличностных отношений,
- особенности лидерства;

3 – индивидуальный уровень

Жизнеспособность в профессиональной деятельности

3 – индивидуальный уровень:

- наличие определенных знаний, умений, навыков и опыта, которые обеспечивают возможность выживать в трудных профессиональных ситуациях;
- особое состояние человека, его жизненный и профессиональный опыт, который обеспечивает личностную ситуационную адаптацию к социуму;
- потенциальная возможность личности, обеспечивающая успешный поиск индивидуально-личностного способа существования в профессии;
- личностная характеристика, направленная на обеспечение более эффективной адаптации и высокой результативности в условиях профессиональной деятельности.



**«Тип жизнеспособности
обуславливает стратегии
преодоления кризисов и может быть
использован для прогнозирования
конструктивности или
деструктивности профессионального
развития личности.»**

(Э.Э. Сыманюк и А.А. Печеркина)

Факторы жизнеспособности

Для изучения жизнеспособности имеет значение соотношение ресурсных составляющих субъектов труда (факторов защиты) и дефицита у них этих функций (факторов риска).

- Под влиянием внешних и внутренних причин могут происходить неоднократно профессиональные кризисы. При этом может наблюдаться снижение или искажение профессиональной самооценки и возможностей, усиление защитных механизмов личности, снижение интереса к дальнейшему росту и т.д.
- В результате неполноценного совладания с профессиональными кризисами, могут возникать личностные деформации за счет угасания позитивных и усиления негативных установок.
- При неконструктивном выходе из кризиса, сопровождающемся ощущением постоянной усталости и сложными условиями труда формируется синдром профессионального выгорания и различные виды профессиональных заболеваний.

Субъективное представление о факторах риска у консультантов горячей линии

Консультантам горячей линии предлагалось ответить (он-лайн) на два вопроса о степени кризисности состояния позвонившего абонента по 10-ти бальной шкале (где «10» – максимальный уровень) с точки зрения самого консультанта, а также собственного состояния по той же шкале в момент работы с этим звонком.

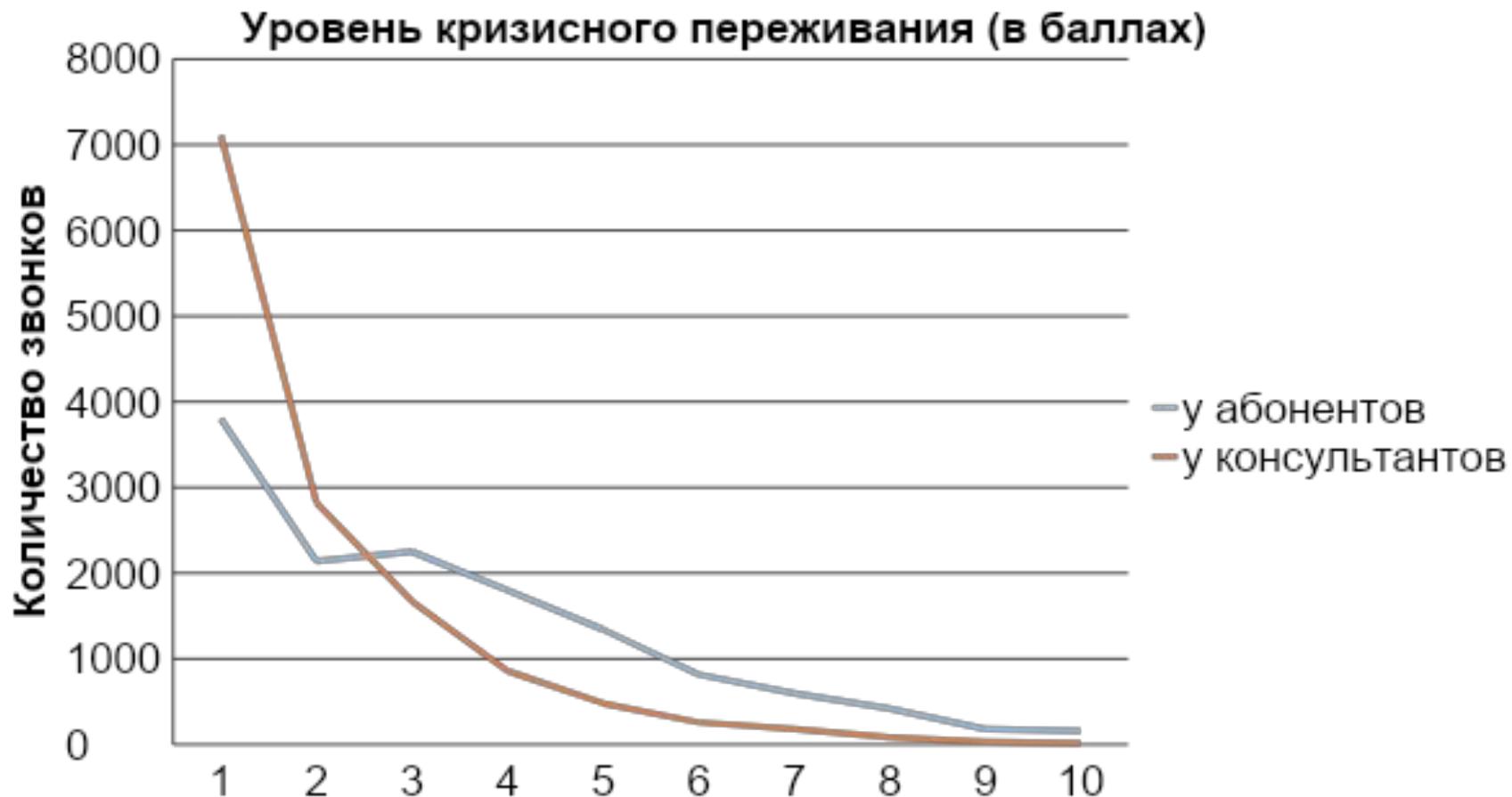
В среднем каждый седьмой звонок на линию по оценке консультантов был расценен ими как среднего или высокого уровня кризисности (=или > 4 баллам). А каждый 100 – высокого уровня кризисности (=или > 8 баллам).

Уровень кризисности у абонентов и консультантов в момент разговора

Уровень «кризисности»	Количество звонков	Количество звонков
--	У абонентов	У консультантов
Низкий уровень (1-3 балла)	8191 (60,63%)	11600 (85,87%)
Средний уровень (4-7 балла)	4560 (33,76%)	1776 (13,15%)
Высокий уровень (8-10 баллов)	758 (5,61%)	133 (0,98%)
<i>Всего</i>	<i>13509 (100%)</i>	<i>13509 (100%)</i>

Наиболее часто звонки с высоким уровнем кризисности касались тем суицида, терминальных стадий, страха смерти, детской онкологии и горевания по умершему родственнику.

График распределения кризисной составляющей у абонентов и консультантов в момент разговора



Причины прекращения работы на линии:

- большая нагрузка помимо работы на линии, трудоустройство на новую работу - 38,5%,
- «закончился ресурс» - 23%,
- семейные обстоятельства - 19%,
- болезнь (своя или близких) - 11,5%,
- пропал интерес, несоответствие работы своим ожиданиям - 7,5%,
- расторгнут договор – 0,5%.

Субъективные представления о факторах защиты и ресурсности консультантов горячей линии

Выборка: N=51, мужчины – 2%, женщины – 98%, средний возраст – 32 год

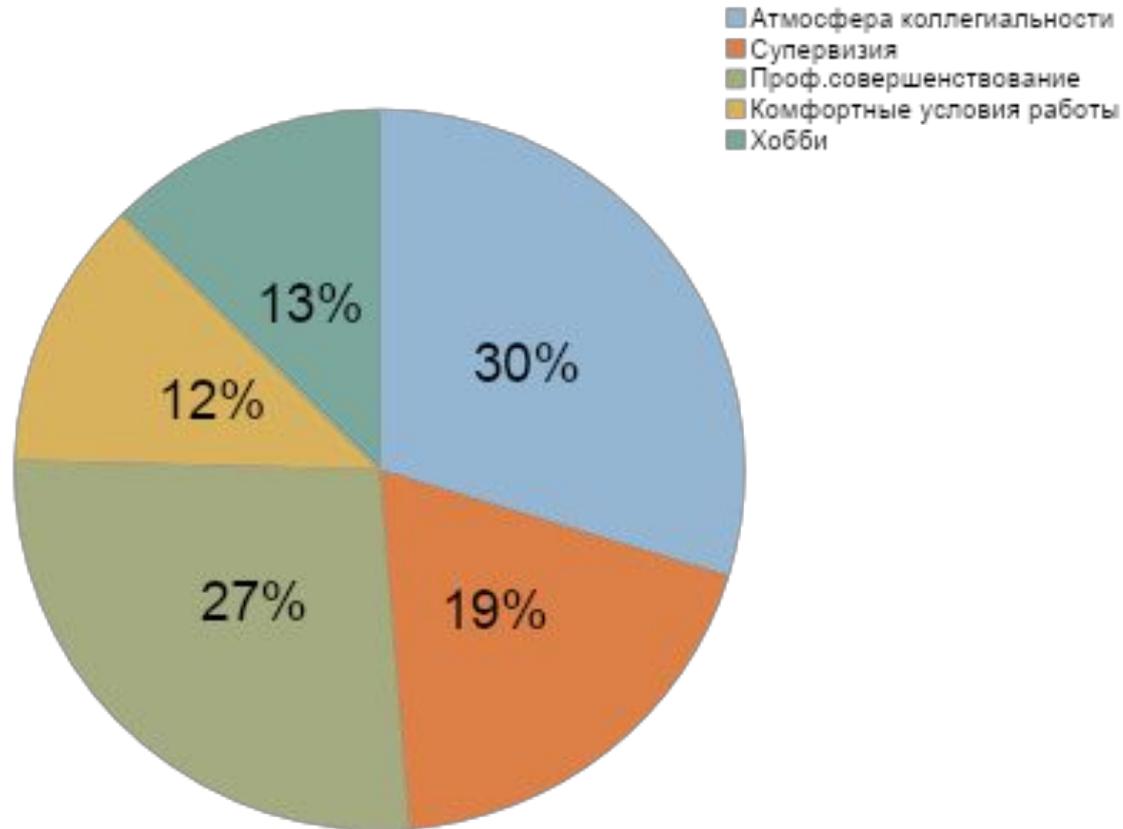
Вопросы анкеты:

- Что помогало и поддерживало вас во время работы на Горячей линии?
- Личными качествами, помогающими мне в работе на линии я вижу...
- Моим ресурсом в работе является...
- В этой работе мне помогает то, что...
- Профилактикой профессионального выгорания мне служит...

В результате опроса было получено 129 ответов респондентов.

Для обработки данных был использован метод контент-анализа.

Предпочитаемые факторы защиты



Предпочитаемые факторы защиты

Группы понятий	Перечисленные респондентами понятия	%
Атмосфера коллегиальности	поддержка/помощь коллег, общение с коллегами, похвала коллег, обмен опытом, помощь руководителя, замечательное руководство, отношение администрации, корпоративная культура, дружный коллектив, хорошие отношения в коллективе, приятные люди, сопричастность, единство, забота, отсутствие вакуума и пр	30
Профессиональное совершенствование	<p>А) профессиональный рост, профессиональные навыки, интерес к работе, интерес к психологии, применение профессиональных знаний, желание учиться, обучение, саморазвитие, информированность, доступ к информации, знание признаков выгорания, соблюдение рекомендаций и пр.</p> <p>Б) супервизия</p>	27
Хобби	смена деятельности, хобби, чтение, спорт, музыка, пение, рисование, кулинария, просмотр фильмов, прогулка, природа, медитация, йога и пр.	12
Условия работы	условия работы, комфорт, комфортная атмосфера, личное пространство, свобода выбора, свободный график, свободное время, организация рабочего времени, структурированность, техническая поддержка, четкость работы, отдых и пр	12

Личные особенности, помогающие в работе

Группы понятий	Перечисленные респондентами понятия	%
Личностные черты специалистов, помогающие им в работе	А. стрессоустойчивость, спокойствие, Б. коммуникабельность, ответственность, рефлексия, внутренняя работа, чувство юмора, В. уверенность, сдержанность, самоуважение, самодисциплина, рассудительность, внимательность, позитивность, осознанность выбора, желание преодолевать трудности.	23
«Направленность на Другого»	А. эмпатия, Б. сочувствие, гуманизм, В. доброжелательность, доброта, сопереживание, принятие, понимание, Г. уважение к человеку, сострадание, терпение, толерантность, безоценочность, отзывчивость, умение позволять людям быть самими собой, вера в Другого.	22
Способности и умения специалистов, помогающие им в работе	А. умение слушать, умение соблюдать границы с клиентами, Б. умение находить ресурс клиента, В. способность учиться, хорошая память, умение молчать, умение говорить, умение быстро ориентироваться, скорость мысли, понимание своих ограничений.	14

Кроме того были перечислены:

- желание помогать (10%),
- семья как ресурс (7%),
- личные ресурсы, личная заинтересованность, прохождение психотерапии, желание помочь себе (6%),
- опыт (личный, профессиональный, приобретенный опыт, опыт других, открытость новому опыту) (5%),
- желание получать благодарность и понимание своей нужности (5%),
- общение и общительность (3%),
- вера (2%),
- сон (2%),
- защитные ритуалы (1%)

Диагностика и управление ресурсами

Уровни проф. жизнеспособн.	Ресурсы, помогающие в работе консультантам Горячей линии на основании их субъективной оценки
Индивидуальный	Соответствие психических качеств и личных навыков требованиям профессии, личный и профессиональный опыт, стрессоустойчивость, спокойствие, уверенность, сдержанность, самоуважение, самодисциплина, рассудительность, внимательность, позитивность, осознанность выбора, интерес к профессиональному росту, желание преодолевать трудности, коммуникабельность, ответственность, рефлексия, чувство юмора, уважение и вера в человека, вера в Бога, эмпатия, сострадание, доброжелательность, отзывчивость, терпение, желание быть нужным и помогать, наличие хобби, увлечений
Групповой	Общение, коллегиальность, поддержка/помощь коллег и руководителя, отношение администрации, похвала коллег, обмен опытом, дружный коллектив, хорошие отношения, сопричастность, единство, забота, отсутствие вакуума
Организационный	Комфортные условия труда и рабочего графика, возможность выбирать время для работы, личное пространство, техническая и информационная поддержка, проведение супервизий, четкость и структурированность рабочего процесса, возможности для отдыха и свободного времени, возможности для профессионального роста, доступ к необходимой профессиональной информации

Подбор методов работы в соответствии с уровнем профессиональной жизнеспособности

1. Определение идейных ценностей и их трансляция, позитивизм, лидерство
2. Подбор персонала в соответствии с условиями нагрузки и ролей в команде
3. Обучение и переобучение, смена деятельности, поиск талантов
4. Организация условий труда, нагрузки, рабочего графика и места
5. Повышение квалификации, супервизии, балинтовские группы, тренинги
6. Корпоративная культура (атмосфера поддержки и сопричастности)
7. Регуляция труда/отдыха и совместного досуга
8. Поощрения и стимуляция, в т.ч. признание заслуг, продвижение
9. Возможность влияния на произв.решения и видение результатов труда

Жизнеспособные люди и организации (D. Coutu)

1. Способность видеть и принимать действительность такой, какая она есть
2. Умение находить смысл в различных сторонах жизни
3. Искусство находить неочевидные решения, импровизировать
4. Инвестируют в здоровье, обучение и укрепление связей (и внешних и внутренних)



**Будьте
жизнеспособны!**