

## СУПЕРВИЗИЯ КАК МЕТОД ПРОФИЛАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ КОНСУЛЬТАНТОВ ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ

Агальцова И.В., Кроян Г.Ф.

ФГБОУ ВПО «Алтайский государственный университет»

Супервизия является общепризнанным методом образования, повышения квалификации и качества работы специалистов в сфере помогающих профессий. Хесс дает самое общее определение супервизии: «Это насыщенное межличностное взаимодействие, основная цель которого заключается в том, чтобы один человек, супервизор, встретился с другим, терапевтом, и попытался сделать последнего более эффективным в помощи людям». Это определение сходно с другим, часто используемым определением Логанбилла: «Интенсивные отношения межличностной направленности, происходящие один на один, в которых один человек призван содействовать развитию профессиональной компетенции другого» [5].

Лэйн определял супервизию как «терапевтический процесс, сосредоточенный на внутри- и межличностной динамике консультируемого и его отношениях с клиентами, коллегами, супервизорами и другими значимыми людьми» [1].

Супервизия служит личностному и профессиональному росту, исследует перенос и контрперенос, защиты, аналитический процесс и использует себя (в качестве эмоциональной силы) в ходе работы.

Супервизия является профессиональной подготовкой консультанта к практической консультативной работе. Но супервизия во многом может помочь консультанту и в плане сохранения основного инструмента своей деятельности – собственной личности. И в данном случае мы можем говорить о супервизии как методе профилактики профессионального выгорания психологов.

«Синдром выгорания» является неотъемлемой частью профессиональной деятельности специалистов «помогающих» профессий (врачей, психологов, социальных работников, юристов и т.д.). В службах экстренной психологической помощи по телефону, как правило, работают психологи, они имеют дело с негативными переживаниями людей и часто оказываются лично вовлеченными в них, подвергая риску собственную эмоциональную устойчивость. Неслучайно первая исследовательница этого явления Кристина Маслач назвала свою книгу: «Эмоциональное сгорание – плата за сочувствие».

Понятие «синдром сгорания» означает конкретные изменения отношения специалиста к предмету профессиональной деятельности и к самому себе, проявляющиеся в следующих симптомах:

- ✓ эмоциональное истощение, чувство личной несостоятельности, краха
- ✓ нежелание работать, потеря квалификации, смена профессии, усталость, подмена продуктивной работы формальным исполнением своих обязанностей
- ✓ сомнения в необходимости и полезности своей специальности для общества: «это никому не нужно, и все усилия бесполезны»

Специальность консультанта ТД, непосредственно, относится к группе профессий, на которые распространяется «синдром эмоционального сгорания».

При этом у консультанта Телефона доверия могут актуализироваться свои неразрешенные проблемы или конфликты, затрагиваются собственные чувства и желания.

Работа телефонного консультанта основывается только на слуховом обмене информацией. Отсутствие визуальной информации, необходимость консультанту быть предельно внимательным ко всем речевым и голосовым особенностям абонента приводят к физическому и эмоциональному напряжению и вызывают дискомфорт, особенно, у тех консультантов, у которых аудиальная репрезентативная система не является доминирующей. Кроме того, специфика оказания телефонной психологической помощи задает ограничения, которые усиливают эмоциональное напряжение для консультантов:

- ✓ Невозможность подготовиться к звонку: позвонить могут в любой момент, с любой проблемой, консультант должен быть в состоянии готовности постоянно.

- ✓ Сложно полностью контролировать контакт, абонент может в любой момент положить трубку и больше не позвонить или не дозвониться.

- ✓ Невозможность «выбора» клиентов, как в очном консультировании.

- ✓ Невозможность контролировать частоту обращений абонентов за смену.

- ✓ Незащищенность сотрудника Службы ЭПП от оскорблений, розыгрышей, сексуальных манипуляций, угроз т.п.

- ✓ Так как консультант работает один, бывает сложно получить поддержку в нужный момент и т.д. [4].

Все перечисленные дополнительные стрессовые факторы повышают риск появления «синдрома сгорания». Но, если наряду с этим идет процесс умножения знаний и совершенствования навыков в ходе систематических супервизий, тематических занятий и различных тренингов, то «синдром выгорания» может быть успешно предотвращен. Максимальная психологическая грамотность консультантов в вопросах, связанных с синдромом выгорания, с необходимостью заботы о главном инструменте работы психолога – его личности, с организацией супервизорского пространства является важным шагом для его профилактики.

Супервизия является официальной формой взаимопомощи, при которой консультанты могут регулярно обсуждать свою работу с компетентным консультантом, обычно, имеющим опыт супервизорской практики.

Супервизией (вообще и в рамках деятельности служб экстренной психологической помощи по телефону) считается профессиональное консультирование и анализ, как целесообразности и качества используемых практических подходов и методов психотерапии, так и терапевтических отношений, возникающих между абонентом и консультантом [1].

Цель супервизии, в конечном итоге, – это помощь абоненту, обратившемуся на ТД. Ведь развивая свои знания, умения и навыки, консультант повышает уровень профессиональной помощи абоненту.

Организация супервизии является главной частью в системе работы службы экстренной психологической помощи по телефону, она реализует ряд важнейших функций сопровождения консультантов в работе с детьми и семьями в трудной жизненной ситуации:

- ✓ профилактика выгорания телефонных консультантов

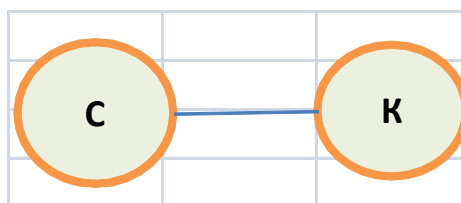
- ✓ работа с запросами консультанта
- ✓ обучение и развитие консультантов на модели реального консультирования

**Задачи супервизора:**

- способствовать совершенствованию профессиональных навыков консультантов;
- осуществлять контроль за качеством помощи, оказываемой на Телефоне доверия;
- способствовать повышению креативности консультантов и их личностному росту;
- проводить мероприятия по профилактике «синдрома выгорания» (регулярные индивидуальные и групповые супервизорские встречи);
- обеспечивать сотрудников службы ЭПП профессионально важной информацией;
- проводить отбор претендентов на должность телефонного консультанта, заниматься стажировкой новых сотрудников;
- способствовать созданию между сотрудниками отношений, построенных на доверии.

Таким образом, в сферу ответственности супервизора входит качество работы Службы, повышение профессионального уровня консультантов и поддержание их психологического здоровья. Сюда же обязательно входит доступность супервизора (практически 24 часа в сутки) для консультантов, как возможность отражения актуального состояния после трудного случая консультирования. Доступность супервизора и доверие команды ТЭПП к его профессиональным и личностным качествам является важным фактором превенции «синдрома эмоционального сгорания» сотрудников Телефона доверия.

Супервизия состоит из двух этапов, и каждый из них отвечает общей цели: снятие эмоционального напряжения и профилактика синдрома профессионального выгорания, коррекция личностных проблем и личностное развитие консультанта, совершенствование профессионального мастерства.

**1 этап: индивидуальная супервизия**

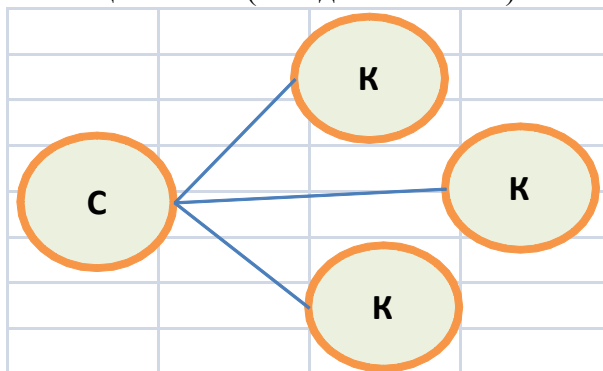
Условные обозначения: С – супервизор, К – консультант

В процессе индивидуальной работы с консультантом ТД супервизор ориентируется на следующие материалы: 1) рабочие записи консультанта, 2) рассказ консультанта об абоненте, 3) его размышления о телефонной беседе и представления о наиболее эффективном «рабочем инструментарии», 4) собственные наблюдения за поведением супервизируемого, 5) запрос

консультанта, адресованный супервизору, б) анализ аудиозаписи, видеозаписи работы консультанта.

Одним из важных вариантов проведения супервизии для телефонных консультантов является присутствие супервизора при разговоре консультанта с абонентом. Если супервизор проходящий (внешний), в таких условиях у консультанта может возникнуть стресс, что помешает ему быть естественным в разговоре с абонентом, отнимет часть внимания и послужит в связи с этим причиной неудачи. Поэтому, Службе ЭПП (по возможности) необходим специалист, который бы на постоянной основе занимался супервизией телефонных консультантов и вызывал их доверие и открытость. В таком случае, супервизия может стать для консультанта событием привычным и не таким тревожным; в нем появится мужество быть несовершенным и стремление к саморазвитию.

**2 этап: групповая супервизия**, предполагает работу супервизора (супервизоров) с группой специалистов (от 4 до 15 человек).



Условные обозначения: С – супервизор, К – консультант

Преимущество этой формы работы в том, что в группе представляется более широкий опыт профессиональной практики, есть возможность рассмотреть разные точки зрения на работу, используя обратную связь коллег, их опыт, знания и творческие способности. Групповые супервизорские встречи способствуют сплочению коллектива, созданию благоприятной атмосферы для сотрудничества.

Можно сказать, что **супервизор – не суперспециалист, а другой специалист, который находится вне поля взаимодействия консультант-абонент**. Это нахождение вне поля дает ему возможность видеть то, что часто не видно консультанту, находящемуся внутри являющемуся частью этого поля. Поэтому, иногда, совсем не обязательно, чтобы супервизор был в несколько раз более опытным и мудрым, чем супервизируемый. Ему самому бывает нужна супервизия и личная терапия. Супервизор (часто) – это другой консультант, имеющий специальную подготовку и опыт супервизии, который, будучи не включенным в процесс конкретной консультации, может помочь в ее анализе. Тема обсуждения прорабатывается в процессе взаимодействия консультанта с супервизором, а не является произвольным выбором супервизора. Результат супервизии обнаруживается в совместном обсуждении по завершению супервизорской встречи. Консультанты определяют, что появилось нового, что супервизируемый смог увидеть в себе, какие изменения произошли в его чувствах, реакциях, понимании себя, абонента.

При глубинной супервизии возможен анализ профессионального самосознания сотрудников, как фактора качества работы. Профессиональное самосознание консультанта представляет собой проявление его личных и профессиональных возможностей, потребностей и тревоги, притязания и ожиданий, степень насыщенности эмоциональной внутренней жизни, способность доверять себе и т.д.

И в связи с этим, супервизия, понимаемая как обращение к внутренним ресурсам специалиста, способствует обнаружению препятствий творчеству консультанта и позволяет определить опорные индивидуальные живые точки профессионального самосознания и сделать личность специалиста более гибкой и открытой новому опыту.

#### **Список литературы:**

1. Кулаков С.А. Практикум по супервизии в консультировании и психотерапии [Текст]: учебное пособие / С.А. Кулаков. - СПб. : Речь, 2002. - 236 с.
2. Кулаков С. А.. Супервизия в психотерапии [Текст]: учебное пособие для супервизоров и психотерапевтов» / С.А. Кулаков. – СПб., 2004.
3. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование [Текст] / А.Н. Моховиков. - М. : Смысл, 1999. - 410 с.
4. Проблема эмоционального выгорания консультантов телефона экстренной психологической помощи [Текст]: методическое пособие / составители: Дусалина Е.П., Чернобаева И.П., Кононенко Н.А., Давыдова Д.И., Алимбаева Б.Б. – Оренбург, 2002
5. Ховкинс П., Шохет Р. Супервизия. Индивидуальный, групповой и организационный подходы [Текст] / П. Ховкинс, Р. Шохет. – СПб.: Речь, 2002. – 352 с.