

**Длительные
терапевтические
отношения**

**Профилактика
эмоциональног
о выгорания**

**Колпакова Лилия
Кольцова Мария
Куликова Ольга
Гусева Юлия**

Синдром эмоционального выгорания

ИСТОРИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ



Герберт Фреденбергер 1974 г.

Эмоциональное выгорание - «является истощением энергии у профессионалов в сфере социальной помощи, когда они чувствуют себя перегруженными проблемами других людей».

Синдром эмоционального выгорания ИСТОРИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ



Кристина Маслач

Выгорание - «синдром физического и эмоционального истощения, включающий развитие отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе и утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам».

Анализ выгорания с точки зрения разных психологических подходов:

- Когнитивно-бихевиорального,**
- Психоаналитического,**
- Гештальт-подхода,**
- Экзистенциального анализа и др.**

С.Майер (1983)

Когнитивно-бихевиоральный подход

В рамках данного подхода рассматривает выгорание, как результат целого набора неверных ожиданий, которые не соответствуют настоящей рабочей ситуации.

Выделяют три вида ожиданий:

- ожидание подкрепления,**
- ожидание результата,**
- ожидание эффективности.**





**Ирма
Бренман
Пик**

Психоаналитическое направление

**В основе
профессионального
стресса и
эмоционального
выгорания лежат
проблемы
неразрешенного
контрпереноса.**

Представители

Гештальт-подхода полагают, что

Синдром эмоционального выгорания — результат избегания собственных чувств, сведения профессиональной деятельности к жестким стереотипам и неумения играть и творчески самовыражаться.

В теории ЭКЗИСТЕНЦИАЛЬНОГО АНАЛИЗА

Альфريد
Лэнгле



«Под синдромом выгорания мы понимаем затяжное состояние истощения, возникающее в деятельности.

А. Лэнгле приводит некоторые типичные экзистенциально-аналитические вопросы по предупреждению и по работе с синдромом выгорания:

- 1). Для чего я это делаю? Что мне это дает?
- 2). Нравится ли мне то, что я делаю? Мне нравится только результат или также и процесс?
- 3). Хочу ли я посвятить этому делу жизнь — то ли это, ради чего я живу?

В теории ЭКЗИСТЕНЦИАЛЬНОГО АНАЛИЗА



**Дмитрий Леонтьев
возникновение выгорания
связывает с понятием
«СМЫСЛОВОГО ОТЧУЖДЕНИЯ».**

**Человек может испытывать
смысловое отчуждение в
рамках конкретной
деятельности, не
испытывая при этом
утраты смысла жизни.**

В теории ЭКЗИСТЕНЦИАЛЬНОГО АНАЛИЗА



Дмитрием Труновым
был предложен
позитивный подход к
проблеме ЭВ - это
обозначает «отношение к
симптомам «выгорания»
как к сигналам, идущим из
«внутренней сферы» в
«сферу сознания», как
способу коммуникации
между неосознаваемым и
осознанным».



факторные модели

и модели динамические (процессуальные)



Однофакторная модель

Разработана авторами А. Пайнсом и Е. Айронсоном 1988 г.





Двухфакторная модель

Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма.

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ

Аффективный компонент

эмоциональное
истощение

жалобы на нервное
напряжение, физическое
самочувствие, здоровье

+

Установочный компонент

деперсонализация

изменение отношений или
к клиентам (пациентам,
студентам), или к самому
себе



Трехфакторная модель (К. Маслач и С. Джексон).

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ

Физическое и (или)
эмоциональное
истощение

+

Деперсонализация
(отгораживание о
других людей)

+

Редукция профессиональных
достижений (сниженная
рабочая
производительность)

чувство опустошенности,
вызванное работой,
чувство истощения
эмоциональных и
физических ресурсов,
чувство перенапряжения и
усталости, не проходящее
даже после сна

деформация отношений
с другими людьми
(циничное отношение к
труду и объектам труда;
негуманное,
бесчувственное
отношение к объектам
профессиональной
деятельности)

тенденция оценивать себя негативно,
признавать собственные
профессиональные успехи и
достижения, негативизм по
отношению к профессиональным
возможностям и достоинствам, или в
преуменьшение собственного
достоинства, ограничение
обязанностей по отношению к
другим

В более поздних работах А. Лэнгле к трем проявлениям эмоционального выгорания, по К. Маслач

добавляет **«ВИТАЛЬНУЮ НЕСТАБИЛЬНОСТЬ»**.

Особое влияние на выгорание, по мнению автора, оказывает контекст социально-экономических условий современной жизни:

- профессиональная невостребованность и безработица;
- разбалансированность валюты и ее стабильность на рынке валют;
- снижение уровня жизни и неопределенность перспектив.

Проявление эмоционального выгорания в этом случае схоже с ощущением бесперспективности жизни: подавленное настроение, чувство безнадежности, тревожность, агрессивность и раздражительность, депрессивные расстройства.

Четырехфакторная модель ЭВ

Авторы: Г. Х. Фирт, А. Мимс , И. Ф. Иваничи и Р. Л. Шваб.

Факторы:

- истощения;
- деперсонализацию;
- редуцирование личностных достижений.

Отличие от других моделей состоит в том, что фактор «деперсонализация» рассматривается в двух сферах:

- взаимоотношений специалистов с клиентами (в рамках профессиональной деятельности), т.е. отрицательным отношением к ним;
- связанной с работой, т.е. отрицательным отношением к профессиональной деятельности.

Факторы выгорания

Внутренние



Личностные, связанные с индивидуальными особенностями личности, типа характера, специфики мировоззрения и т.д.



Ролевые, связанные со спецификой технологического процесса, ролевыми функциями и характером распределения ответственности.

Внешние

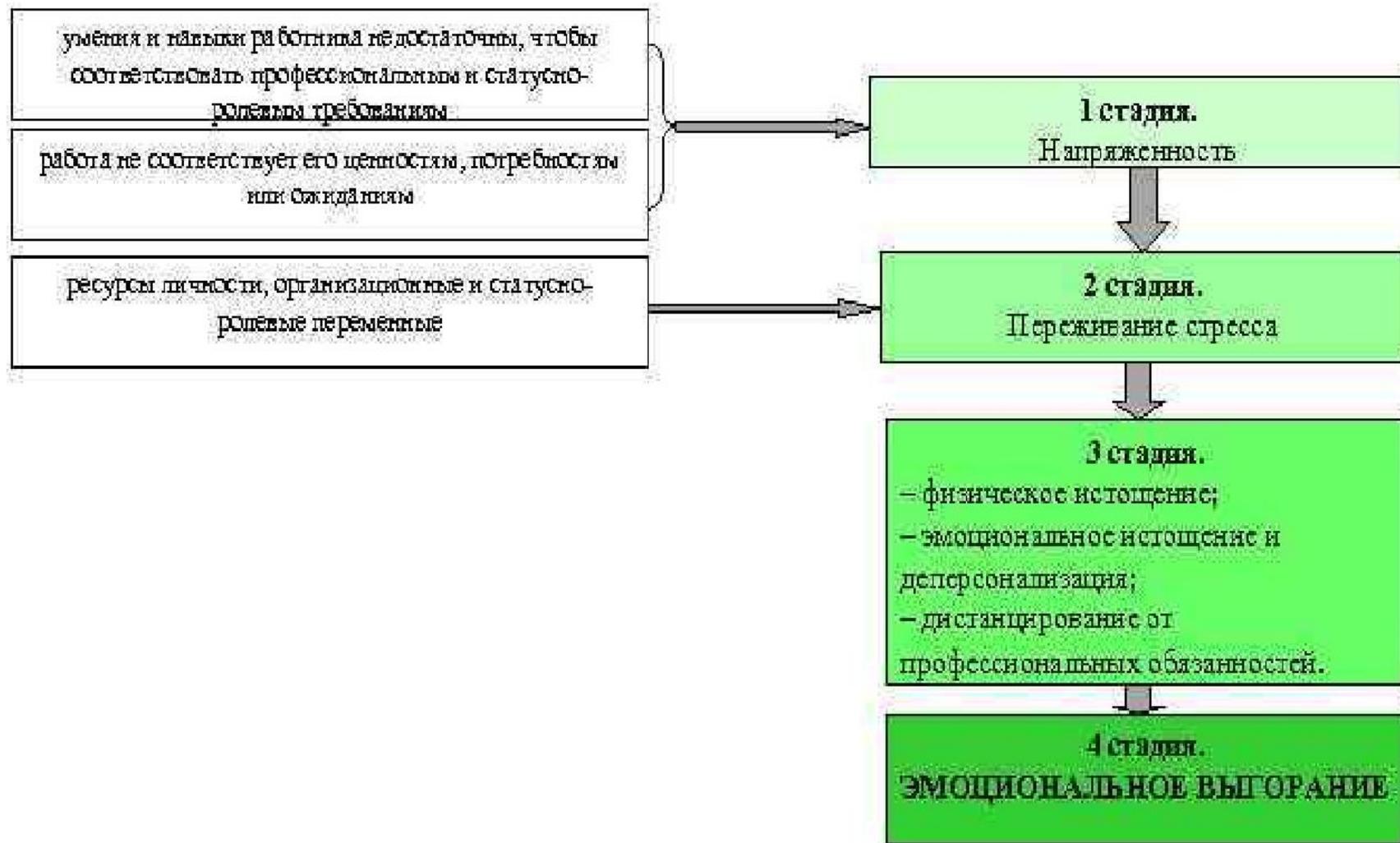


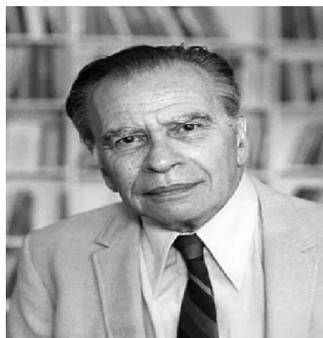
Организационные, связанные со спецификой организации труда и характером административных взаимоотношений в системе «руководитель – подчинённый».



Общие факторы, связанные с общим повышением интенсивности труда и увеличением общего объёма информационных и эмоциональных нагрузок.

Динамическая модель Б. Перлмана и Е.А. Хартмана





Динамическая модель ДЖ. Гринберга



Модель М. Буриша

Название фазы	Стадии	Эмоциональные реакции	
<i>Предупреждающая фаза</i>	<p>а) чрезмерное участие: чрезмерная активность; отказ от потребностей, не связанных с работой, вытеснение из сознания переживаний неудач и разочарований; ограничение социальных контактов;</p> <p>б) истощение: чувство усталости; бессонница; угроза несчастных случаев</p>		<p>а) депрессия: постоянное чувство вины, снижение самооценки, безосновательный страхи, лабильность настроения, апатии;</p> <p>б) агрессия: защитные установки, обвинения других, игнорирование своего участия в неудачах; отсутствие толерантности и способности к компромиссу; подозрительность, конфликты с окружением</p>
<i>Снижение уровня собственного участия</i>	<p>а) по отношению к сотрудникам и пациентам: потеря положительного восприятия коллег; переход от помощи к надзору и контролю; приписывание вины за собственные неудачи другим людям; доминирование стереотипов в поведении по отношению к сотрудникам, пациентам – проявление негуманного подхода к людям;</p> <p>б) по отношению к остальным окружающим: отсутствие эмпатии; безразличие; циничные оценки;</p> <p>в) по отношению к профессиональной деятельности: нежелание выполнять свои обязанности; искусственное продление перерывов в работе, опоздания, уход с работы раньше времени; акцент на материальный аспект при одновременной неудовлетворенности работой;</p> <p>г) возрастание требований: потеря жизненного идеала, концентрация на собственных потребностях; чувство переживания того, что другие люди используют тебя; зависть</p>	<p><i>Фаза деструктивного поведения</i></p>	<p>а) сфера интеллекта: снижение концентрации внимания, отсутствие способности выполнить сложные задания; ригидность мышления, отсутствие воображения;</p> <p>б) мотивационная сфера: отсутствие собственной инициативы; снижение эффективности деятельности; выполнение заданий строго по инструкции;</p> <p>в) эмоционально-социальная сфера: безразличие, избегание неформальных контактов; отсутствие участия в жизни других людей либо чрезмерная привязанность к конкретному лицу; избегание тем, связанных с работой; самодостаточность, одиночество, отказ от хобби, скука</p>
		<p><i>Психосоматические реакции и снижение иммунитета</i></p>	<p>неспособность к релаксации в свободное время; бессонница, сексуальные расстройства; повышение давления, тахикардия, головные боли;</p> <p>боли в позвоночнике, расстройства пищеварения;</p> <p>зависимость от никотина, кофеина, алкоголя</p>
		<p><i>Разочарование и отрицательная жизненная установка</i></p>	<p>чувство беспомощности и бессмысленности жизни; экзистенциальное отчаяние</p>



**Различные подходы в понимании природы
«профессионального выгорания»**

«Выгорание» как дистресс

Г.А. Макарова

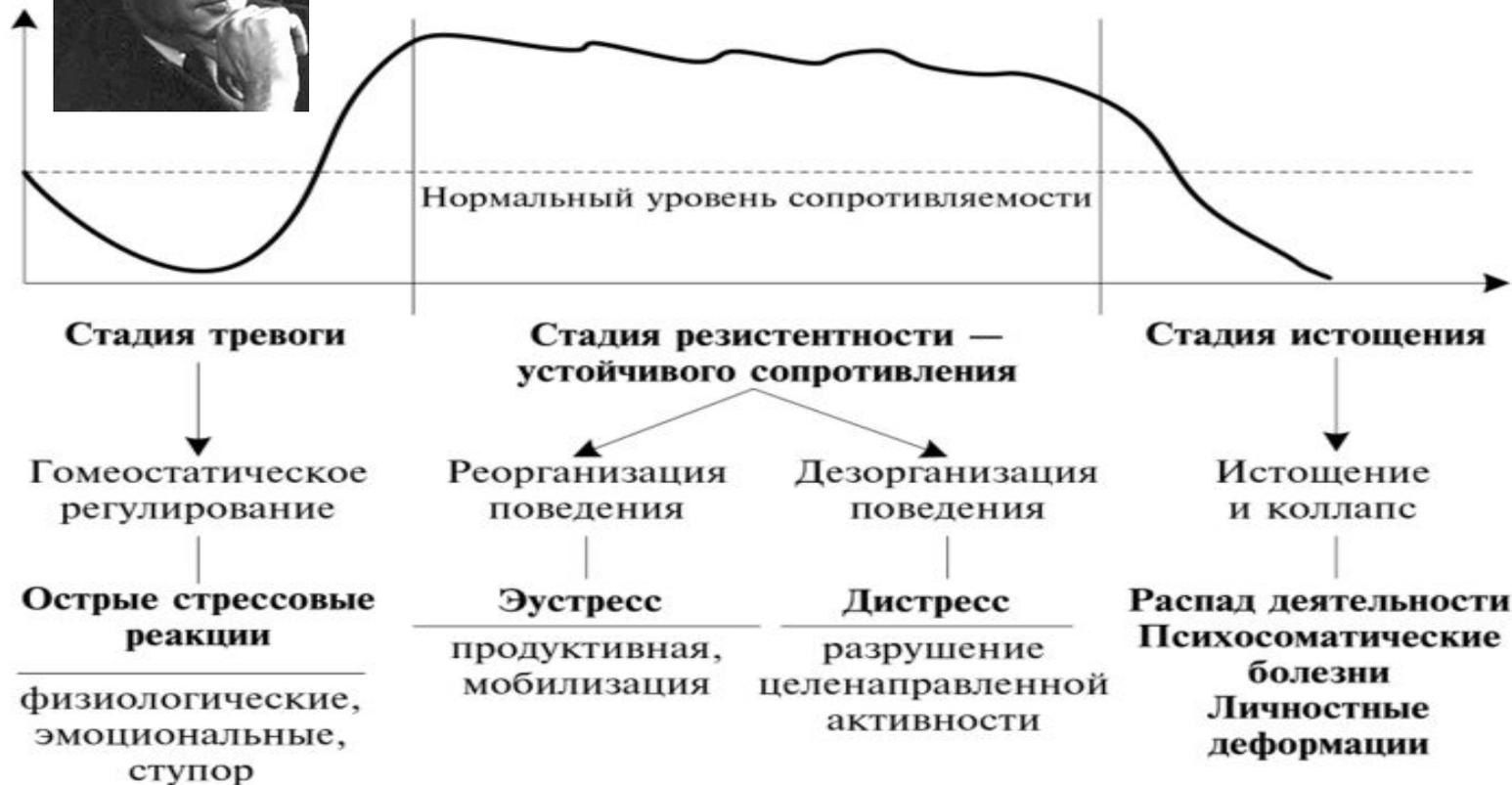
Рассматривает синдром эмоционального выгорания, как состояние эмоционального, умственного истощения, физического утомления, возникающее в результате хронического стресса на рабочем месте.

Развитие данного синдрома характерно в первую очередь для профессий, где доминирует оказание помощи людям:

- медицинские работники,**
- учителя,**
- психологи,**
- социальные работники,**
- спасатели,**
- работники правоохранительных органов,**
- пожарные.**



Динамика развития стресса (Ганс Селье)



«Выгорание» можно приравнять к дистрессу в его крайнем проявлении и к третьей стадии общего синдрома адаптации - стадии истощения, однако, момент, когда стресс переходит, ясно не определен.

Стадии развития и формирования процесса СЭВ (К. Маслач)



1. На уровне выполнения профессиональных функций - забывание каких-то моментов, провалы в памяти, сбои в выполнении каких-либо двигательных действий и т. д. – формируется в течение, примерно, 3-5 лет;



2. Снижение интереса к профессиональной деятельности, увеличение раздражительности, дистанцирование от межличностного взаимодействия, увеличение числа больничных, появление соматических расстройств, – формируется от 5 – 15 лет;



3. Полная потеря интереса к работе и жизни, эмоциональное безразличие, оцепенение, сильнейшее физическое, эмоциональное и когнитивное истощение – формируется от 10 – 20 лет.

Японские исследователи считают, что для определения «выгорания» следует добавить фактор «зависимость», который характеризуется головными болями, нарушением сна, раздражительностью и др., а также наличием химических зависимостей (алкоголизм, табакокурение). (Водопьянова Н. Е.)

Различные подходы в
понимании природы «профессионального выгорания»
«Выгорание»

как механизм психологической защиты



В. В. Бойко рассматривает «выгорание» как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.



Василюк Ф.Е. также понимает выгорание как механизм психологической защиты в континууме: «психологическая защита – невроз», отмечая, что эмоциональное выгорание имеет и свои плюсы, так как позволяет человеку экономно и дозировано расходовать энергетические ресурсы.

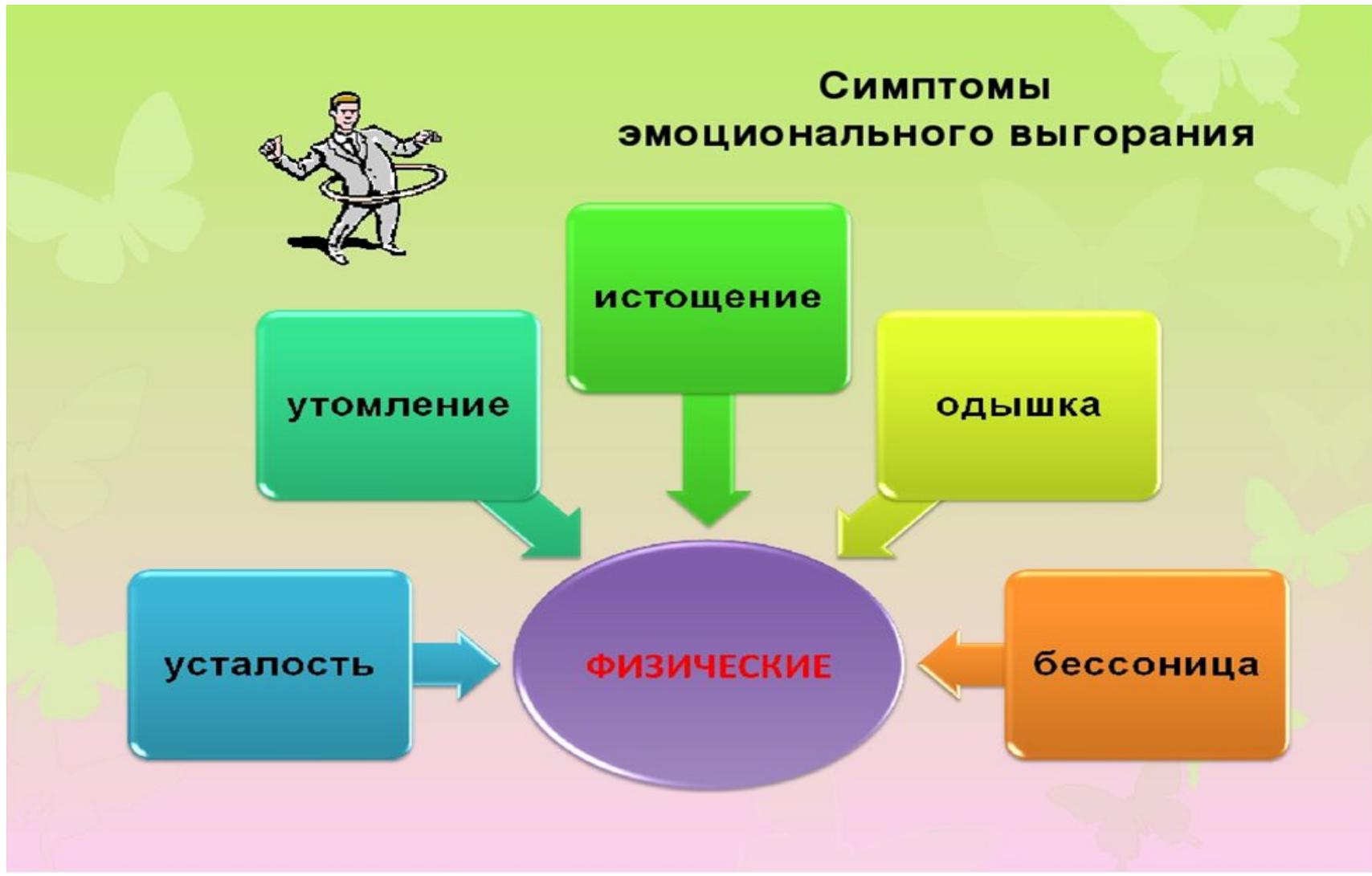
Основные черты психологического стресса:

- 1) стресс - состояние организма, его возникновение предполагает взаимодействие между организмом и средой;
- 2) стресс - более напряженное состояние, чем обычное мотивационное, оно требует для своего возникновения восприятия угрозы;

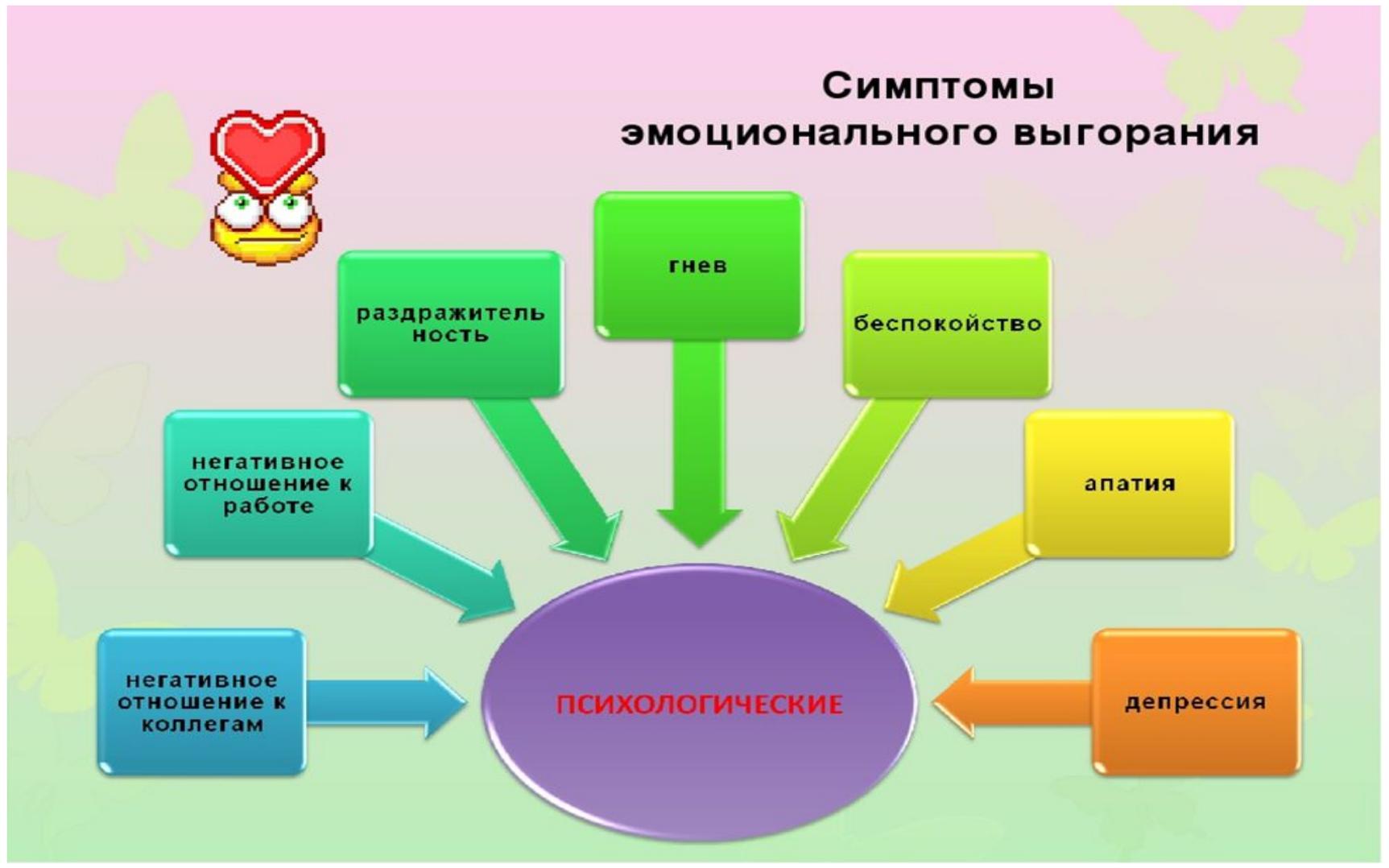


3) явления стресса имеют место тогда, когда нормальная адаптивная реакция недостаточна.

Три основных класса реакций на профессиональный стресс:



Три основных класса реакций на профессиональный стресс:



Три основных класса реакций на профессиональный стресс:

Симптомы эмоционального выгорания



Фазы и симптомы

эмоционального выгорания (В. В. Бойко)



I. Фаза “напряжения”.

1. Симптом “переживания психотравмирующих обстоятельств”.
2. Симптом “неудовлетворенности собой”.
3. Симптом “загнанности в клетку”.
4. Симптом “тревоги и депрессии”.



II. Фаза “резистенция” (сопротивления).

1. Симптом “неадекватного избирательного эмоционального реагирования”.
2. Симптом “эмоционально-нравственной дезориентации”.
3. Симптом “расширения сферы экономии эмоций”.
4. Симптом “редукции профессиональных обязанностей”.



III. Фаза “истощения”.

1. Симптом “эмоционального дефицита”.
2. Симптом “эмоциональной отстраненности”.
3. Симптом “личностной отстраненности, или деперсонализации”.
4. Симптом “психосоматических и психовегетативных нарушений”.

Симптомы ЭВ

Название группы	Симптомы		
<i>Физические симптомы</i>	<ul style="list-style-type: none"> • усталость, физическое утомление, истощение; • изменение веса; • недостаточный сон, бессонница; • плохое общее состояние здоровья, в т.ч. по ощущениям; • затрудненное дыхание, одышка; • тошнота, головокружение, чрезмерная потливость; • дрожь; • повышение артериального давления; • язвы и воспалительные заболевания кожи; • болезни сердечно-сосудистой системы 	<i>Поведенческие симптомы</i>	<ul style="list-style-type: none"> • рабочее время более 45 часов в неделю; • во время работы появляются усталость и желание отдохнуть; • безразличие к еде; • малая физическая нагрузка; • оправдание употребления табака, алкоголя, лекарств; • несчастные случаи – падения, травмы, аварии и пр.; • импульсивное эмоциональное поведение
		<i>Интеллектуальное состояние</i>	<ul style="list-style-type: none"> • падение интереса к новым теориям и идеям в работе, к альтернативным подходам в решении проблем; • скука, тоска, апатия, падение вкуса и интереса к жизни; • большее предпочтение стандартных шаблонов, рутины, нежели творческого подхода; • цинизм или безразличие к новшествам; • малое участие или отказ от участия в развивающих экспериментах – тренингах, образовании; формальное выполнение работы
		<i>Социальные симптомы</i>	<ul style="list-style-type: none"> • низкая социальная активность; • падение интереса к досугу, увлечениям; • социальные контакты ограничиваются работой; • скудные отношения на работе и дома; • ощущение изоляции, непонимания других и другими; • ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег
<i>Эмоциональные симптомы</i>	<ul style="list-style-type: none"> • недостаток эмоций; • пессимизм, цинизм и черствость в работе и личной жизни; • безразличие, усталость; • ощущение беспомощности и безнадежности; • агрессивность, раздражительность; • тревога, усиление иррационального беспокойства, неспособность сосредоточиться; • депрессия, чувство вины; • истерики, душевные страдания; • потеря идеалов, надежд или профессиональных перспектив; • увеличение деперсонализации своей или других; • преобладает чувство одиночества 		

Особое внимание хочется уделить двум симптомам:



Фрустрация – психическое состояние, возникающее в ситуации реальной или предполагаемой невозможности удовлетворения тех или иных потребностей.



Апатия – симптом, выражающийся в безразличии, безучастности, в отрешенном отношении к происходящему вокруг, в отсутствии стремления к какой-либо деятельности.

Взаимодействие этих двух симптомов позволяет человеку игнорировать хронический стресс длительное время.

три ключевых признака

синдрома эмоционального выгорания

1. Истощение.

Оно определяется как чувство перенапряжения и истощения эмоциональных и физических ресурсов, чувство усталости, не проходящее после ночного сна.

2. Личностная отстраненность.

Профессионалы при изменении своего сострадания к пациенту (клиенту) расценивают развивающееся эмоциональное отстранение как попытку справиться с эмоциональными стрессорами на работе.

3. Ощущение утраты собственной эффективности.

Или падение самооценки в рамках выгорания. Человек не видит перспектив в своей профессиональной деятельности, снижается удовлетворение работой, утрачивается вера в свои профессиональные возможности.

Г. Соннек (1994) добавил - **Витальную нестабильность:** депрессия, подавленное настроение, возбудимость, чувство стесненности, тревожность, беспокойство, чувство безнадежности и раздражительность.

Исходя из трехфакторной модели Кристины Маслач - основным направлением терапии клиентов с СЭВ является сопровождение их в движении:

- от эмоционального истощения — к умению контролировать свои эмоциональные ресурсы
- от личностной отстраненности — к умению поддерживать эмоциональный, психологически наполненный контакт с клиентами;
- от падения профессиональной мотивации — к здоровой оценке места профессии в жизни клиента.

Анекдот

Автоответчик:

«Добро пожаловать на горячую линию срочной психологической помощи! Если вы слишком импульсивны – несколько раз быстро нажмите 1.

Если вы чувствуете себя зависимым – попросите кого-нибудь нажать 2.

Если вы чувствуете в себе множество личностей – нажмите 3, 4, 5 и 6.

Если у вас мания преследования – мы знаем, кто вы и чего хотите, просто никуда не уходите, а мы пока отследим ваш звонок.

Если вы шизофреник – слушайте внимательно, и тихий голос подскажет вам, какую цифру нажать.

Если у вас депрессия – неважно, что вы нажмете... никто все равно не ответит».

Интегративный подход к пониманию профилактики профессионального выгорания



КОГНИТИВНЫЕ СТРАТЕГИИ

(копинг-стратегии, методы рационального анализа ситуации).

ТВОРЧЕСТВО

(занятия арт-терапией, рукоделием, техническим творчеством).

МЕТОДЫ ЛИЧНОСТНОГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РОСТА

(супервизии, балнтовские группы), способствующие саморазвитию, присвоение ценности собственной деятельности и позволяющие повысить уровень рефлексии и осознанности, поиск ресурсов.

ЗДОРОВЫЙ ОБРАЗ ЖИЗНИ

(занятия физкультурой, правильное питание, отсутствие пропусков приема пищи, режим сна и бодрствования).



МЕТОДЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ САМОРЕГУЛЯЦИИ

(дыхательные упражнения, аутогенная тренировка).

Что вы/ваше тело хотите?

- Движение ----- Статика
- Общение -----Одиночество
- Создание ----- | ----- Разрушение
|
Созерцание

Литература

1. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Информац. издат. дом Фелин, 1996. – 472 с.
2. Бьюдженталь Дж. Искусство психотерапевта. – СПб.: Питер, 2001
3. Василюк Ф. Психология переживаний. - М.: Наука, 1984. – 202 с
4. Журнал практической психологии и психоанализа #4 декабрь 2003 г. И. Вайнер Психотерапевтический контракт . Глава из книги "Основы психотерапии", вышедшей в свет в серии "Золотой фонд психотерапии" в издательстве "Питер"
5. Лебедева Н., Иванова Е. Путешествие в Гештальт. – СПб.: «Речь», 2015
6. Альманах 1, выборочные переводы
7. Водопьянова Н. Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях // Психология здоровья. Спб.: СпбГУ, 2000. с.443-464.
8. Сидоренко Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. –СПб.: «Речь», 2001
9. Групповая психотерапия. Под ред. Б.Д.Карвасарского. – М.: «Медицина», 1990, глава «Групповой психотерапевт» (подумать о том, как материал главы связан с психотерапевтическим стилем)
10. Кочюнас Р. Психотерапевтические группы: теория и практика. – М.: «Академический проект», 2000, параграфы 4 и 5. «Стиль работы группового терапевта»
11. Макаров В.В. Избранные лекции по психотерапии. – М.: «Академический проект», 2000. Глава 8 (о синдроме сгорания).
12. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. – М.: «Академический проект», 1999 (о синдроме сгорания)
13. Орел В.Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии // Проблемы общей и организационной психологии. Ярославль, 1999. с. 76-97. 11.
14. Сандлер Дж., Дэр Кр., Холдер А. Пациент и психоаналитик. – Воронеж, 1993. (Глава «Лечебный альянс»).
15. Селье Г. Очерки об адапционном синдроме.- М.: Медгиз, 1960.-254 с.