

*«Эмоциональное сгорание - плата за
сочувствие»*

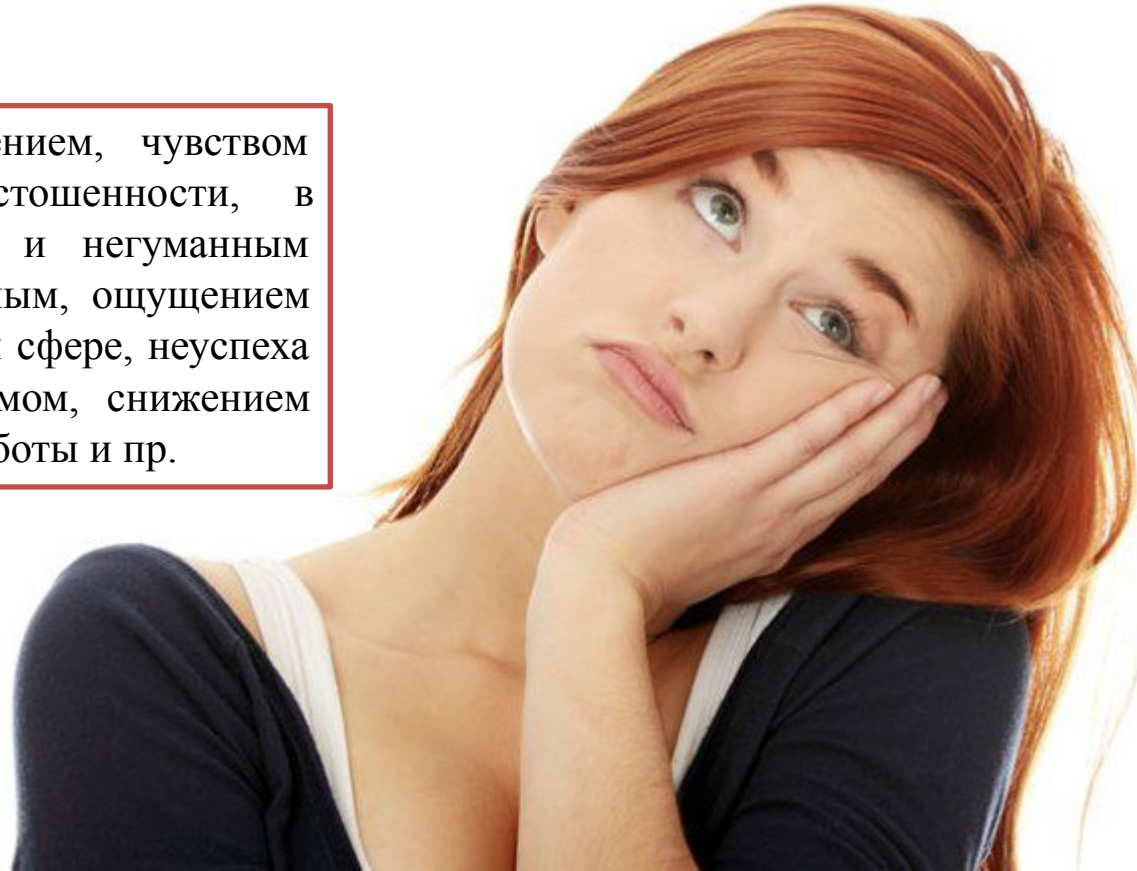


Что такое синдром профессионального выгорания?

Термин «синдром эмоционального выгорания» (СЭВ) (burnout – сгорание, выгорание) впервые был введен в 1974 г. американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергером.

В опубликованных в печати исследованиях чаще всего дается следующее определение *СЭВ*: это состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиональной сфере.

Характеризуется физическим утомлением, чувством эмоциональной усталости и опустошенности, в отдельных случаях – бесчувствием и негуманным отношением к клиентам и подчиненным, ощущением некомпетентности в профессиональной сфере, неуспеха в ней и в личной жизни, пессимизмом, снижением удовлетворенности от повседневной работы и пр.



Факторы, определяющие развитие синдрома выгорания



«Синдром эмоционального выгорания» характерен только для представителей коммуникативных профессий, или, как еще принято их называть, профессий типа «человек – человек».

По данным отечественных и зарубежных исследователей, данный синдром встречается в 30 – 90% случаев всех категорий руководителей, судей, учителей, продавцов, медицинских работников и т.д. В зависимости от конкретной профессиональной деятельности, типа личности, объективных возможностей психологической адаптации к реальным ситуациям.

Наиболее ярко выгорание проявляется в случаях, когда коммуникации отягощены эмоциональной насыщенностью, как правило, на почве стресса.

Причины синдрома профессионального выгорания

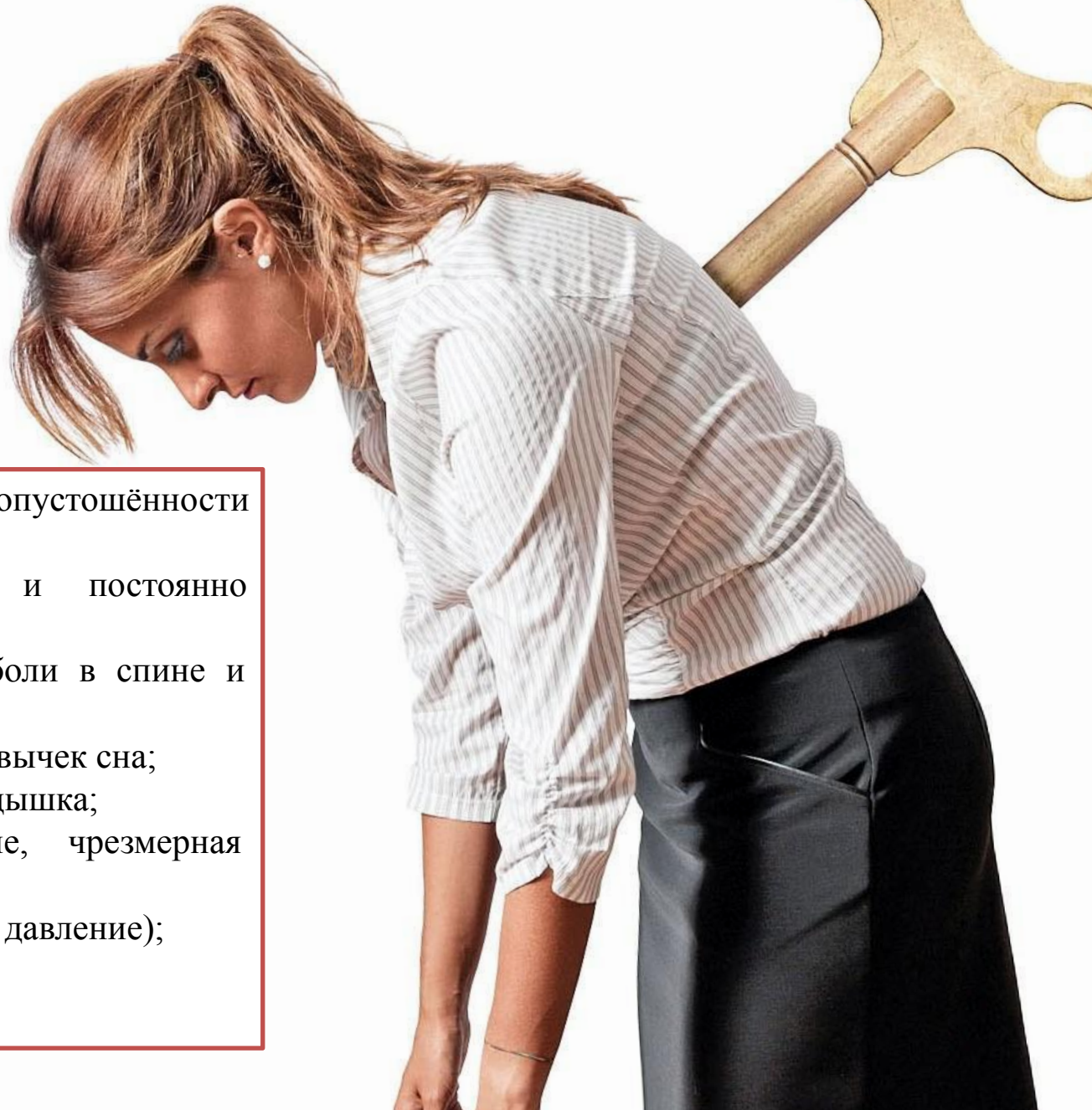
1) субъективные (индивидуальные) связаны: с особенностями личности, возрастом (молодые сотрудники больше подвержены риску «выгорания»), системой жизненных ценностей, убеждениями, способами и механизмами индивидуальной психологической защиты, с личным отношением к выполняемым видам деятельности, взаимоотношениями с коллегами по работе, участниками судебного процесса, членами своей семьи. Сюда можно отнести и высокий уровень ожидания результатов своей профессиональной деятельности, высокий уровень преданности моральным принципам, проблему ответить на просьбу отказом и сказать «нет», склонность к самопожертвованию и т.п. Больше всего подвержены «сгоранию», и первыми выходят из строя, как правило, самые лучшие сотрудники - те, кто наиболее ответственно относится к своей работе, переживает за свое дело, вкладывает в него душу.

2) объективные (ситуационные) напрямую связанные со служебными обязанностями, например: с увеличением профессиональной нагрузки, недостаточным пониманием должностных обязанностей, неадекватной социальной и психологической поддержкой и т.д.



Физические признаки и симптомы эмоционального выгорания

- ✓ Ощущение усталости и опустошённости большую часть времени;
- ✓ Снижение иммунитета и постоянно плохое самочувствие;
- ✓ Частые головные боли, боли в спине и мышцах;
- ✓ Изменение аппетита и привычек сна;
- ✓ Затрудненное дыхание, одышка;
- ✓ Тошнота, головокружение, чрезмерная потливость, дрожание;
- ✓ Гипертензия (повышенное давление);
- ✓ Сердечные болезни



Эмоциональные признаки и симптомы эмоционального выгорания

- ✓ Чувство недостатка удачи и неуверенности в себе;
- ✓ Чувство беспомощности, ощущение нахождения в тупике;
- ✓ Отстранённость, ощущение одиночества в мире;
- ✓ Потеря мотивации;
- ✓ Часты циничные и негативные прогнозы;
- ✓ Неудовлетворённость и чувство не выполненного долга. Безразличие и усталость
- ✓ Ощущения фрустрации и беспомощности, безнадежность
- ✓ Раздражительность, агрессивность
- ✓ Тревога, усиление иррационального беспокойства, неспособность сосредоточиться



Поведенческие симптомы и признаки эмоционального выгорания

- ✓ Уход от ответственности;
- ✓ Самоизоляция;
- ✓ Волокита, долгое достижение целей;
- ✓ Всеобщее разочарование в себе и в других;
- ✓ Пропуск работы, приход на работу позднее и уход раньше;
- ✓ Во время рабочего дня появляется усталость и желание прерваться, отдохнуть;
- ✓ Безразличие к еде, стол скудный, без изысков;
- ✓ Малая физическая нагрузка;
- ✓ Оправдание - употребления табака, алкоголя, лекарств;
- ✓ Несчастные случаи (например: травмы, падения, аварии и т.д.);
- ✓ Импульсивное эмоциональное поведение.



Интеллектуальные симптомы и признаки эмоционального выгорания

- ✓ Уменьшение интереса к новым теориям и идеям в работе;
- ✓ Уменьшение интереса к альтернативным подходам в решении проблем (например, в работе);
- ✓ Увеличение скуки, тоски, апатии или недостаток куража, вкуса и интереса к жизни;
- ✓ Увеличение предпочтения стандартным шаблонам, рутине, нежели творческому подходу;
- ✓ Цинизм или безразличие к новшествам, нововведениям;
- ✓ Малое участие или отказ от участия в развивающих экспериментах (тренингах, образовании);
- ✓ Формальное выполнение работы.



Социальные симптомы и признаки эмоционального выгорания

- ✓ Нет времени или энергии для социальной активности;
- ✓ Уменьшение активности и интереса к досугу, хобби;
- ✓ Социальные контакты ограничиваются работой;
- ✓ Скучные взаимоотношения с другими, как дома, так и на работе;
- ✓ Ощущение изоляции, непонимания других и другими;
- ✓ Ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег.



*Три стадии синдрома профессионального выгорания
(К. Маслач, 1982)*

ПЕРВАЯ СТАДИЯ:

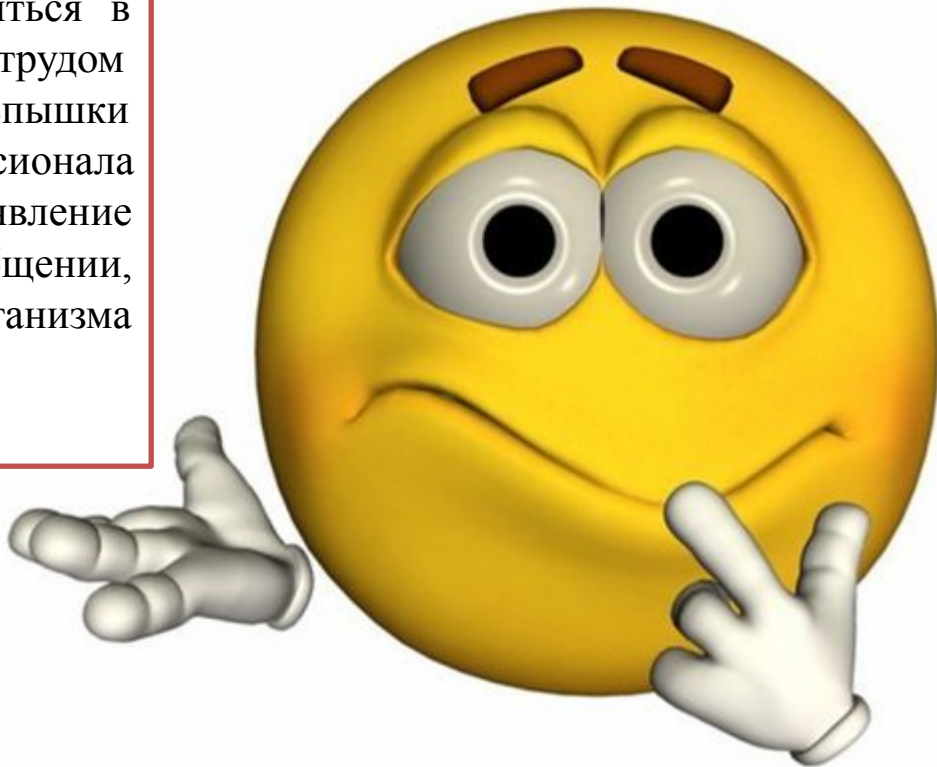
- ✓ начинается приглушением эмоций, сглаживанием остроты чувств и свежести переживаний; специалист неожиданно замечает: вроде бы все пока нормально, но... скучно и пусто на душе;
- ✓ исчезают положительные эмоции, появляется некоторая отстраненность в отношениях с членами семьи;
- ✓ Возникает состояние тревожности, неудовлетворенности; возвращаясь домой, все чаще хочется сказать: «Не лезьте ко мне, оставьте в покое!»



*Три стадии синдрома профессионального выгорания
(К. Маслач, 1982)*

ВТОРАЯ СТАДИЯ:

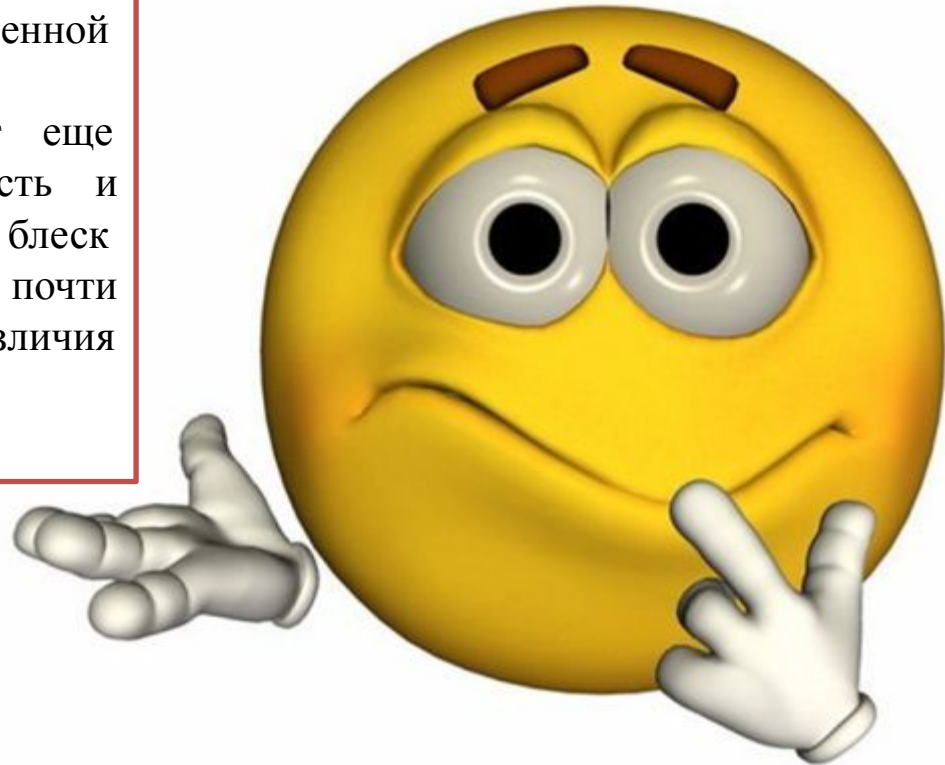
- ✓ возникают недоразумения с окружающими (учениками, родителями), профессионал в кругу своих коллег начинает с пренебрежением говорить о некоторых из них;
- ✓ неприязнь начинает постепенно проявляться в присутствии других людей - вначале это с трудом сдерживаемая антипатия, а затем и вспышки раздражения. Подобное поведение профессионала - это неосознаваемое им самим проявление чувства самосохранения при общении, превышающем безопасный для организма уровень.



*Три стадии синдрома профессионального выгорания
(К. Маслач, 1982)*

ТРЕТЬЯ СТАДИЯ:

- ✓ представления о ценностях жизни, эмоциональное отношение к миру «уплощается», человек становится опасно равнодушным ко всему, даже к собственной жизни;
- ✓ такой человек по привычке может еще сохранять внешнюю респектабельность и некоторый апломб, но его глаза теряют блеск интереса к чему бы, то ни было, и почти физически ощутимый холод безразличия поселяется в его душе.



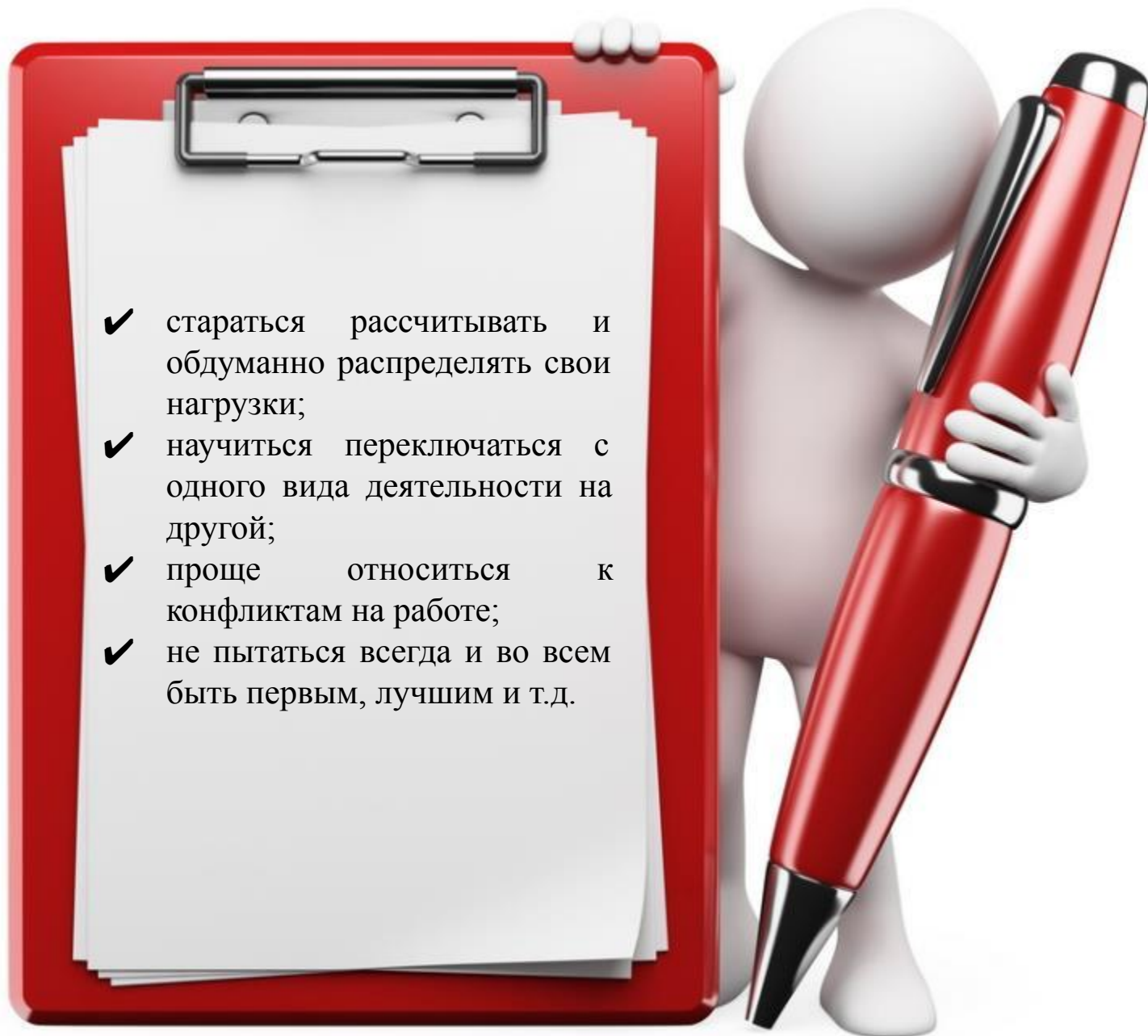
Эмоциональная регуляция

Каким же образом мы можем помочь себе избежать выгорания? Наиболее доступным в качестве профилактических мер является использование способов саморегуляции и восстановления себя. Это своего рода техника безопасности для специалистов, имеющих многочисленные и интенсивные контакты с людьми в ходе своей профессиональной деятельности.

- ✓ Никогда не страдай в одиночку (не держи в себе свои тревоги, проблемы), поговори с тем, кому доверяешь - подругой, котом (молчаливым и благородным слушателем).
- ✓ Прими теплый душ, расслабься и дай волю слезам (вода их смывает, а шум воды успокоит).
- ✓ Тщательно проанализируй ситуацию - там, где нет выхода, должен быть вход (в новую ситуацию жизнь).
- ✓ Используй все виды терапии: - музыка (тихая, негромкая, любимая); природотерапия: полистай альбомы с натюрмортами; прогулки по лесу; приласкай кота, собаку, погуляй на свежем воздухе; трудотерапия: вымой посуду, полы;
- ✓ лечение сном: спи, когда хочется и сколько хочется, спи днем (15-40 минут), дневной сон-сон красоты.
- ✓ помогает частое мытье рук под струей холодной воды; массаж.
- ✓ разрядка эмоций (выразить вслух или письменно все, что вы хотели и хотите сказать).
- ✓ Хочется напомнить о некоторых способах саморегуляции: это способы, связанные с управлением дыханием, способы, связанные с управлением тонусом мышц, движением. Способы, связанные с воздействием слова: самоприказы, самопрограммирование, вспомните ситуацию, когда вы справились с аналогичными трудностями; сформулируйте текст программы, для усиления эффекта можно использовать слова «именно сегодня»: Именно сегодня у меня все получится; Именно сегодня я буду самой спокойной и выдержанной и т.д.
- ✓ Самоодобрение, самопоощрение: В случае даже незначительных успехов хвалить себя, мысленно говоря: «Молодец!», «Умница!», «Здорово получилось!» и т.д.

Чтобы избежать СЭВ, необходимо следовать следующим правилам:

- ✓ стараться рассчитывать и обдуманно распределять свои нагрузки;
- ✓ научиться переключаться с одного вида деятельности на другой;
- ✓ проще относиться к конфликтам на работе;
- ✓ не пытаться всегда и во всем быть первым, лучшим и т.д.



Эмоциональное выгорание не болезнь и не диагноз, а тем более не приговор.

В зависимости от того, как человек относится к себе и к своей жизни, он будет либо «звездой», либо «свечкой», чья участь – гореть и плакать.



Источники:

1. http://newtomorrow.ru/stress/simptomi_vigoraniya.php
2. <http://www.transactional-analysis.ru/methods/141-burnout-syndrome>
3. <http://www.openclass.ru/node/106170>
4. <https://festival.1september.ru/articles/578061/>
5. Безносков С.П. Профессиональная деформация личности. - СПб., 2004.
6. Климов Е.А. Психология профессионала: Избранные психологические труды. - М., 1996.
7. Скугаревская М.М. Синдром эмоционального выгорания// Медицинские новости.-2002.- №7.- С. 3-9.
8. Трунов Д.Г. Синдром сгорания: позитивный подход к проблеме//Журнал практического психолога. 1998. N 8. С. 84-89.