

Герберт Фрейденбергер

- «Каждый работник осознает, что стресс может стать огнем радости от работы, которая выполняется. Но если у работника не хватает ресурсов для управления и контроля над этим огнем он может „сгореть“ ...»

СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ



- В начале 70-х гг. Герберт Фрейденбергер впервые употребил словосочетание «психологическое выгорание» (англ. *burnout* – выгорание).
- 1974 г. - книга *Burnout: The High Cost of High Achievement* («Выгорание: высокая цена высоких достижений»).

- Герберт Фрейденбергер применил первоначально этот термин к людям, которые работали в сфере социальной помощи: врачи, медицинские сестры, учителя, социальные работники.
- *«..Профессиональное выгорание не что иное как истощение энергии у работников социальной сферы, которое наступает вследствие того, что они за время своей работы накапливают в себе проблемы своих пациентов или клиентов. В результате у них появляется циничная установка, которая является своеобразным способом защиты: «зачем беспокоиться, это не имеет никакого значения»..».*

Техники, снижающие

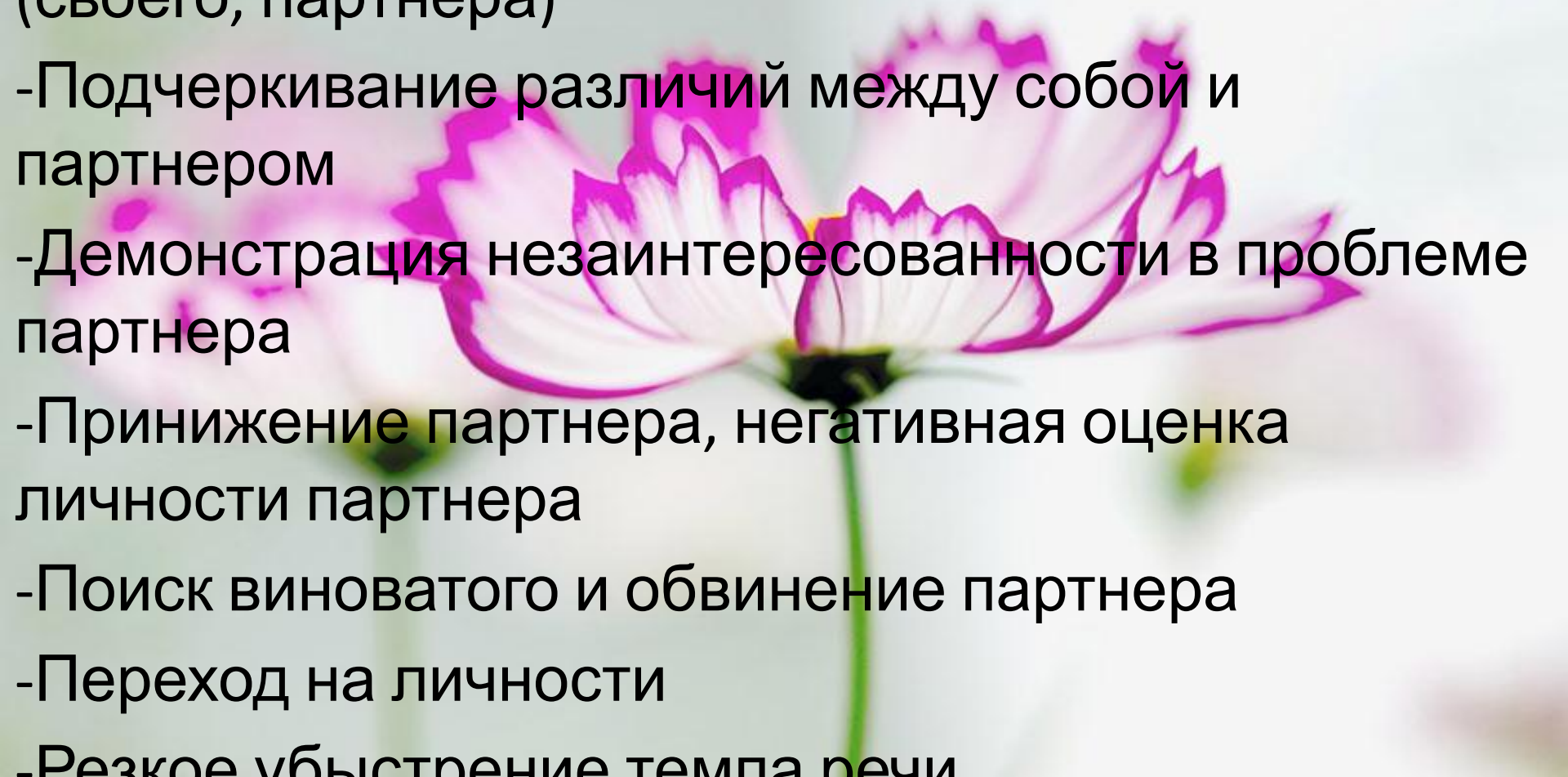
напряженность

- Предоставление партнеру возможность выговориться
- Вербализация эмоционального состояния (своего, партнера)
- Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений и т. д.)
- Проявление интереса к проблемам партнера
- Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах
- Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации
- Обращение к фактам
- Спокойный, уверенный темп речи

Техники,

повышающие напряжение

- Перебивание партнера
- Игнорирование эмоционального состояния (своего, партнера)
- Подчеркивание различий между собой и партнером
- Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера
- Принижение партнера, негативная оценка личности партнера
- Поиск виноватого и обвинение партнера
- Переход на личности
- Резкое убыстрение темпа речи



Личностные качества

Отрицательные

- лживость,
- лицемерие,
- безответственность и т.д.

Положительные

- доброта,
- отзывчивость,
- трудолюбие и т.д.