

Синдром эмоционального выгорания «burnout»

Синдром профессионального выгорания включает в себя примерно сто различных проявлений.

а) чувстве безразличия, эмоционального истощения, изнеможения (человек не может отдаваться работе так, как это было прежде);

б) дегуманизации (развитие негативного отношения к своим коллегам и клиентам);

в) негативном самовосприятии в профессиональном плане — недостаток чувства профессионального мастерства.

ПЕНСИОНЕРЫ

РАЗНЫХ СТРАН



81 — средняя продолжительность жизни

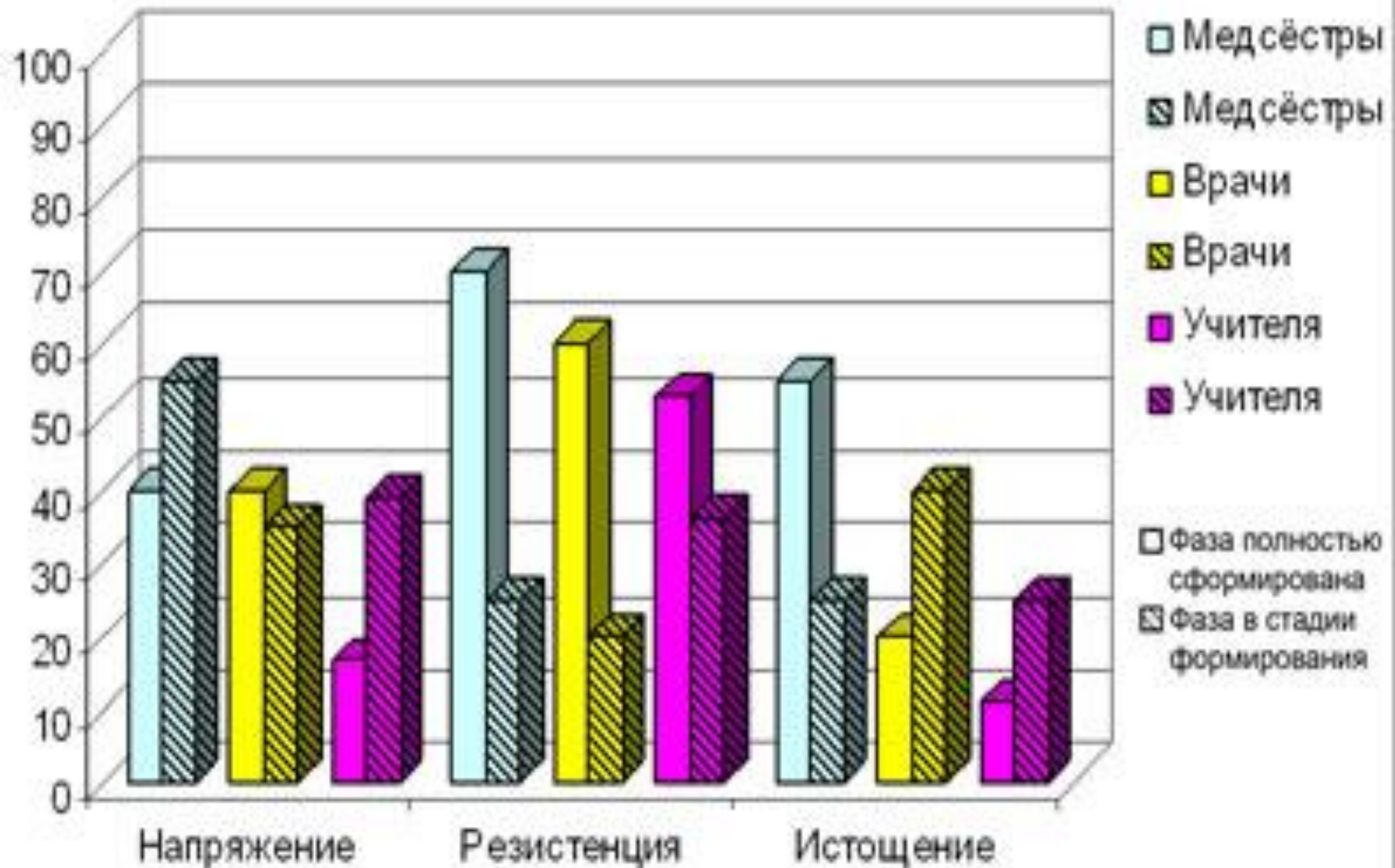
₽ — размер пенсии в рублях

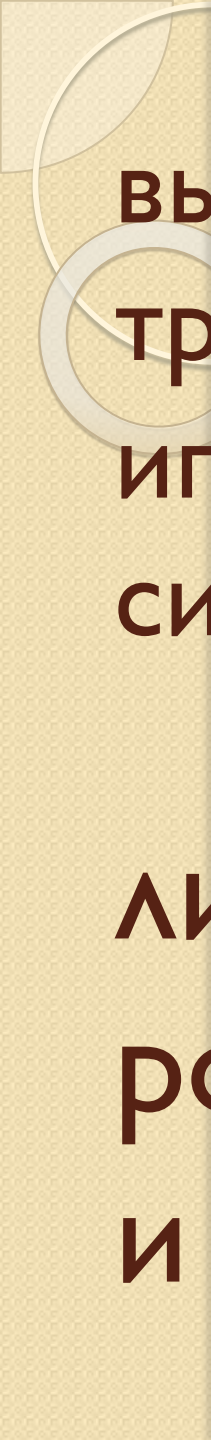
ПЕНСИОННЫЙ ВОЗРАСТ:
60 ■ — у мужчин
55 ■ — у женщин

Определение уровня эмоционального выгорания проводилось по методике В.В.Бойко. Эмоциональное выгорание состоит из 3-х фаз:

- **«Напряжение»** – симптомы: «переживание психотравмирующих обстоятельств», «неудовлетворённость собой», «загнанность в клетку», «тревога и депрессия»;
- **«Резистенция»** – симптомы: «неадекватное эмоциональное избирательное реагирование», «редукция профессиональных обязанностей», «эмоционально-нравственная дезориентация», «расширение сферы экономии эмоций»;
- **«Истощение»** – симптомы: «психосоматическое и психовегетативное нарушение», «эмоциональный дефицит», «эмоциональная отстранённость», «деперсонализация».

Формирование фаз эмоционального выгорания у специалистов





**выгорания —
три основных фактора,
играющие существенную роль в
синдроме эмоционального**

**личностный,
ролевой
и организационный**

Личностный

фактор.

- Психолог Фрейденберг описывает «сгорающих» как сочувствующих, гуманных, мягких, увлекающихся, идеалистов, ориентированных на людей, и — одновременно — неустойчивых, интровертированных, одержимых навязчивыми идеями (фанатичные), «пламенных» и легко солидаризирующихся.
- Махер пополняет этот список «авторитаризмом» (Авторитарным стилем руководства) и низким уровнем эмпатии.
- В. Бойко указывает следующие личностные факторы, способствующие развитию синдрома эмоционального выгорания: склонность к эмоциональной холодности, склонность к интенсивному переживанию негативных обстоятельств профессиональной деятельности, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности.

фактор.

- Установлена связь между ролевой конфликтностью, ролевой неопределенностью и эмоциональным выгоранием. Работа в ситуации распределенной ответственности ограничивает развитие синдрома эмоционального сгорания, а при нечеткой или неравномерно распределенной ответственности за свои профессиональные действия этот фактор резко возрастает даже при существенно низкой рабочей нагрузке. Способствуют развитию эмоционального выгорания те профессиональные ситуации, при которых совместные усилия не согласованы, нет интеграции действий, имеется конкуренция, в то время как успешный результат зависит от слаженных действий.

Организационный

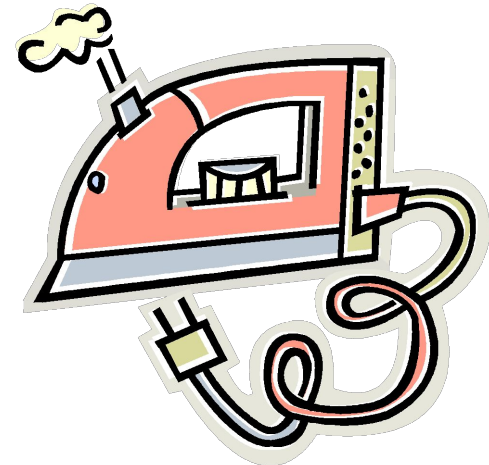
фактор

- Развитие синдрома эмоционального выгорания связано с наличием напряженной психоэмоциональной деятельности: интенсивное общение, подкрепление его эмоциями, интенсивное восприятие, переработка и интерпретация получаемой информации и принятие решений. Другой фактор развития эмоционального выгорания — дестабилизирующая организация деятельности и неблагоприятная психологическая атмосфера. **Это нечеткая организация и планирование труда, недостаточность необходимых средств, наличие бюрократических моментов, многочасовая работа, имеющая трудноизмеримое содержание, наличие конфликтов как в системе «руководитель — подчиненный», так и между коллегами.**

- Выделяют еще один фактор, обуславливающий синдром эмоционального выгорания — наличие психологически трудного контингента, с которым приходится иметь дело профессионалу в сфере общения (тяжелые больные, конфликтные покупатели, «трудные» подростки и т.д.)



- Общие причины, свойственные появлению «профессионального выгорания» у всех категорий работников, так и специфичные особенности, связанные с характером их деятельности.



К общим причинам относятся:

- интенсивное общение с разными людьми, в том числе негативно настроенными;
- работа в меняющихся условиях, столкновение с непредсказуемыми обстоятельствами;
- особенности жизни в мегаполисах, в условиях навязанного общения и взаимодействия с большим количеством незнакомых людей в общественных местах, отсутствие времени и средств на специальные действия по улучшению собственного здоровья.

К специфичным причинам можно отнести:

- проблемы профессионального характера (карьерного роста) и условий труда (недостаточный уровень з/п, состояние рабочих мест, отсутствие необходимого оборудования или препаратов для качественного и успешного выполнения своей работы);
- невозможность оказать помощь в некоторых случаях;
- более высокая степень негативного результата, чем в большинстве других служб
- воздействие клиентов и их близких, стремящихся решить свои психологические проблемы за счет общения со специалистом;
- тенденция последнего времени – угроза обращений клиентов и родственников с юридическими претензиями, исками, жалобами

- Профессиональное выгорание меньше касается людей, имеющих опыт успешного преодоления профессионального стресса и способных конструктивно меняться в напряженных условиях. Также ему более стойко противостоят люди, имеющие высокую самооценку и уверенность в себе, своих способностях и возможностях. Важной отличительной чертой людей, устойчивых к профессиональному выгоранию, является их способность формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистичные установки и ценности как в отношении самих себя, так и других людей и жизни вообще

- По данным Н.В. Самоукиной, ведущего научного сотрудника Психологического института РАО, симптомы, составляющие синдром профессионального выгорания, условно можно разделить на три группы:

- психофизические,

- социально-психологические

- поведенческие.

К психофизическим симптомам профессионального выгорания относятся такие, как:

- чувство постоянной, непроходящей усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна (симптом хронической усталости);
- ощущение эмоционального и физического истощения;
- снижение восприимчивости и реактивности на изменения внешней среды (отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию);
- общая астенизация (слабость, снижение активности и энергии, ухудшение биохимии крови и гормональных показателей);
- частые беспричинные головные боли; постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта;



- резкая потеря или резкое увеличение веса;
- полная или частичная бессонница (быстрое засыпание и отсутствие сна ранним утром, начиная с 4 час. утра или, наоборот, неспособность заснуть вечером до 2-3 час. ночи и "тяжелое" пробуждение утром, когда нужно вставать на работу);
- постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня;
- одышка или нарушения дыхания при физической или эмоциональной нагрузке;
- заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних, телесных ощущений.

К социально-психологическим симптомам профессионального выгорания относятся такие неприятные ощущения и реакции, как:

- безразличие, скука, пассивность и депрессия (пониженный эмоциональный тонус, чувство подавленности);
- повышенная раздражительность на незначительные, мелкие события;
- частые нервные "срывы" (вспышки немотивированного гнева или отказы от общения, "уход в себя");
- постоянное переживание негативных эмоций, для которых во внешней ситуации причин нет (чувство вины, обиды, подозрительности, стыда, скованности);
- чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности (ощущение, что "что-то не так, как надо");
- чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, что "не получится" или человек "не справится";
- общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу "Как ни старайся, все равно ничего не получится").

К поведенческим симптомам профессионального выгорания относятся следующие поступки и формы поведения работника:

- ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять ее – все труднее и труднее;
- сотрудник заметно меняет свой рабочий режим дня (рано приходит на работу и поздно уходит либо, наоборот, поздно приходит на работу и рано уходит);
- вне зависимости от объективной необходимости работник постоянно берет работу домой, но дома ее не делает;
- руководитель отказывается от принятия решений, формулируя различные причины для объяснений себе и другим;
- чувство бесполезности, неверие в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам;
- невыполнение важных, приоритетных задач и "застревание" на мелких деталях, не соответствующая служебным требованиям трата большей части рабочего времени на мало осознаваемое или не осознаваемое выполнение автоматических и элементарных действий.

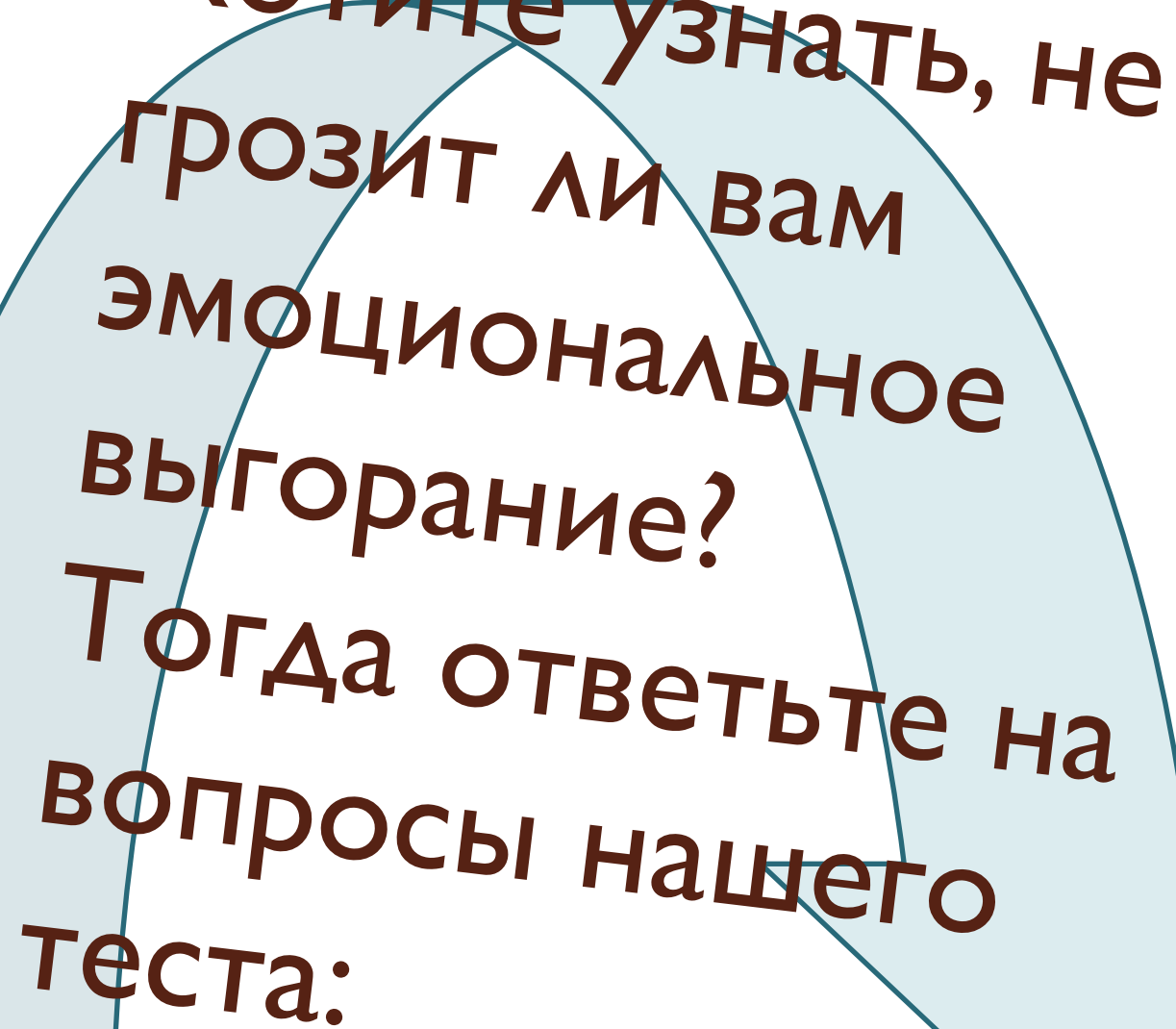
Во время рабочего дня факторами повышения работоспособности могут стать:

- фотографии близких, памятных вам мест, красивые пейзажи, которые нужно не просто размещать на рабочем месте, но иногда несколько секунд смотреть на них, как бы «уходя» в более комфортную и приятную обстановку;
- возможность в течение рабочего дня хотя бы 2 раза выйти на 5-10 минут на свежий воздух;
- запах цитрусовых (он может быть от саше или другого ароматизатора, а может – просто от мандарина, апельсина или стакана сока);
- прием «белого листа»: сядьте, закройте глаза и представьте белый лист, на котором ничего не написано, постарайтесь удержать перед мысленным взглядом эту картину так долго, как сможете, ни о чем не думая и не представляя других образов;
- глубокое дыхание, во время которого на несколько секунд перед новым вдохом вы задерживаете следующее движение мышц (лучше, если вы при этом дышите «животом»).

Также важное значение в профилактике синдрома выгорания имеют следующие методы:

- использование "тайм-аутов", что необходимо для обеспечения психического и физического благополучия (отдых от работы);
- определение краткосрочных и долгосрочных целей (это не только обеспечивает обратную связь, свидетельствующую о том, что человек находится на верном пути, но и повышает долгосрочную мотивацию; достижение краткосрочных целей – успех, который повышает степень самовоспитания);
- овладение умениями и навыками саморегуляции (релаксация, идеомоторные акты, определение целей и положительная внутренняя речь способствуют снижению уровня стресса, ведущего к выгоранию);

- профессиональное развитие и самосовершенствование (одним из способов предохранения от синдрома выгорания является обмен профессиональной информацией с коллегами, что дает ощущение более широкого мира, нежели тот, который существует внутри отдельного коллектива, для этого существуют различные способы – курсы повышения квалификации, конференции и пр.);
- уход от ненужной конкуренции (бывают ситуации, когда ее нельзя избежать, но чрезмерное стремление к выигрышу порождает тревогу, делает человека агрессивным, что способствует возникновению синдрома выгорания);
- эмоциональное общение (когда человек анализирует свои чувства и делится ими с другими, вероятность выгорания значительно снижается или процесс этот оказывается не столь выраженным), кроме этого важно иметь друзей из других профессиональных сфер, чтобы иметь возможность отвлекаться от своей работы ;
- поддержание хорошей физической формы (не стоит забывать, что между состоянием тела и разумом существует тесная связь: неправильное питание, злоупотребление спиртными напитками, табаком усугубляют проявления синдрома выгорания).



**Хотите узнать, не
грозит ли вам
эмоциональное
выгорание?
Тогда ответьте на
вопросы нашего
теста:**

Вопрос 1. Вы должны задержаться на работе, но тут вам звонят приятели и предлагают устроить дружескую вечеринку. Каким образом вы отреагируете?

- А) Очень печально вздохнете –
3
- Б) Постараетесь отогнать от себя неизвестно откуда взявшуюся мысль: «Не судьба...» -
2
- В) Немного погрустите, что не получилось увидеть друзей, но тут же вновь с головой окунетесь в работу –
1
- Г) Испытываете самую настоящую ненависть к

Вопрос 2. Вы находитесь в кругу коллег, хотя и в нерабочей обстановке. Разговор перешел на профессиональную сферу. Что вы чувствуете в этот момент?

- А) Принимаете пассивную позицию и без интереса слушаете, что говорят ваши сослуживцы –
2
- Б) Вклиниваетесь в беседу только с ироническими репликами –
3
- В) Мечтаете только убежать отсюда –
4
- Г) Тут же начинаете сплетничать обо всем подряд –
1

Вопрос 3. Вам позвонил секретарь и сказал, что в офисе проблемы с проводкой. Ваша первая мысль:

- А) «Только бы мне это не принесло вреда» - 2
- Б) «Отлично! Незапланированный отпуск!» - 3
- В) «Жаль! Столько нужно сделать...» - 1
- Г) «Гори все синим пламенем!» - 4

Вопрос 4. Завал на работе, у начальника много планов. Вы:

А) Жалуете, что начальник наверняка отмахнется от ваших предложений – 2

Б) Будете переживать о том, что так ли они хороши, каковыми кажутся –

1

В) Мрачно представляете, сколько вам предстоит работы –

3

Г) Вы чернее тучи и буквально взрываетесь от раздражения –

Вопрос 5. Работа для вас – это:

- А) Лишние проблемы со сном и аппетитом – 4
- Б) Это время от времени появляющееся отчаяние и тоска – 3
- В) Сожаление о том, что в сутках всего двадцать четыре часа – 1
- Г) Быстрая смена эмоционального состояния и настроения – 2

Вопрос 6. Что является для вас самым сложным?

- А) Отвлекаться от работы на отдых – 1**
- Б) Собираться на работу – 3**
- В) Изображать энтузиазм, когда его не испытываешь – 2**
- Г) Заставлять себя работать – 4.**

Вопрос 7. Какое животное вам больше всего нравится?

- А) Медведь в берлоге –
4
- Б) Волк в погоне за добычей – 2
- В) Кот, играющийся с мышкой – 3
- Г) Снежный бар на горе –
1.

Вопрос 8. Получив рабочее письмо, вы:

- А) Сплавите его коллегам – 3
- Б) Отложите его в долгий ящик – 2
- В) Рассмотрите письмо сами – 1
- Г) Немедленно забудете о нем – 4.

Вопрос 9. Если кто-то спросит вас о делах на работе. Вы:

- А) Вспомните забавные истории – 2
- Б) Постараетесь перевести тему – 3
- В) Начнете жаловаться – 4
- Г) Поделитесь своими успехами – 1.

Вопрос 10. Вы замечали, что завидуете:

- А) Детям, которые не обременены обязательствами – 4
- Б) Людям на спокойной службе – 3
- В) Перспективной молодежи – 1
- Г) Людям с малыми потребностями – 2.

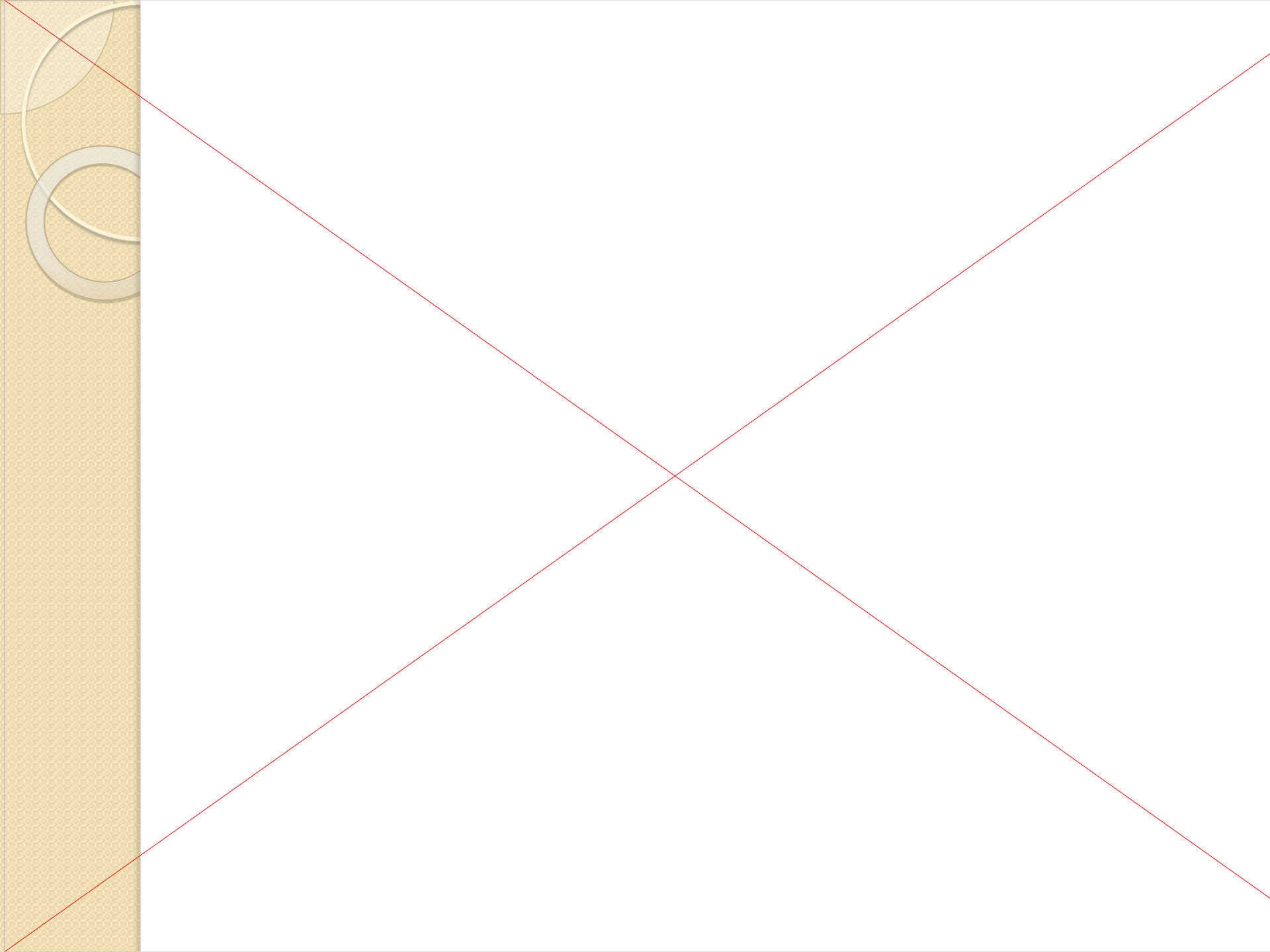
- Если вы набрали от **десяти до шестнадцати** баллов, то вы полны сил и энтузиазма.

В ближайшее время вам не грозит профессиональное перегорание.

- **Набрали от семнадцати до двадцати пяти баллов? Нельзя сказать, что вы перегораете.**
- **Ваша работа вызывает у вас интерес, как и раньше, но вот былой запал остался где-то в прошлом.**
- **Для того чтобы возобновить свой энтузиазм и желание работать, необходимо в самое ближайшее время заняться постановкой целей. Это позволит вам вернуть интерес к выбранной вами профессии.**

- Ваш результат от **двадцати шести до тридцати трех баллов?** Вам пока не грозит хроническая депрессия, но и все профессиональные достижения, которых вы, несомненно, уже успели добиться, потеряли свою прелесть.
- Вам необходимо срочно искать новые возможности и перспективы. Возможно, вам стоит получить другое образование и сменить сферу своей деятельности, а, может, будет достаточно просто сменить место работы и привычный коллектив.

- Вы набрали от тридцати четырех до сорока баллов? Налицо явные признаки выгорания.
- Вам просто необходимо что-то кардинально изменить в своей жизни. Начните с того, что перейдите на другое место работы, а, дальше можете сменить и специальность.
- Сядьте и подумайте над тем, кем вы видите себя в будущем.
- Вполне возможно, что ваше призвание кардинально отличается от вашей нынешней деятельности



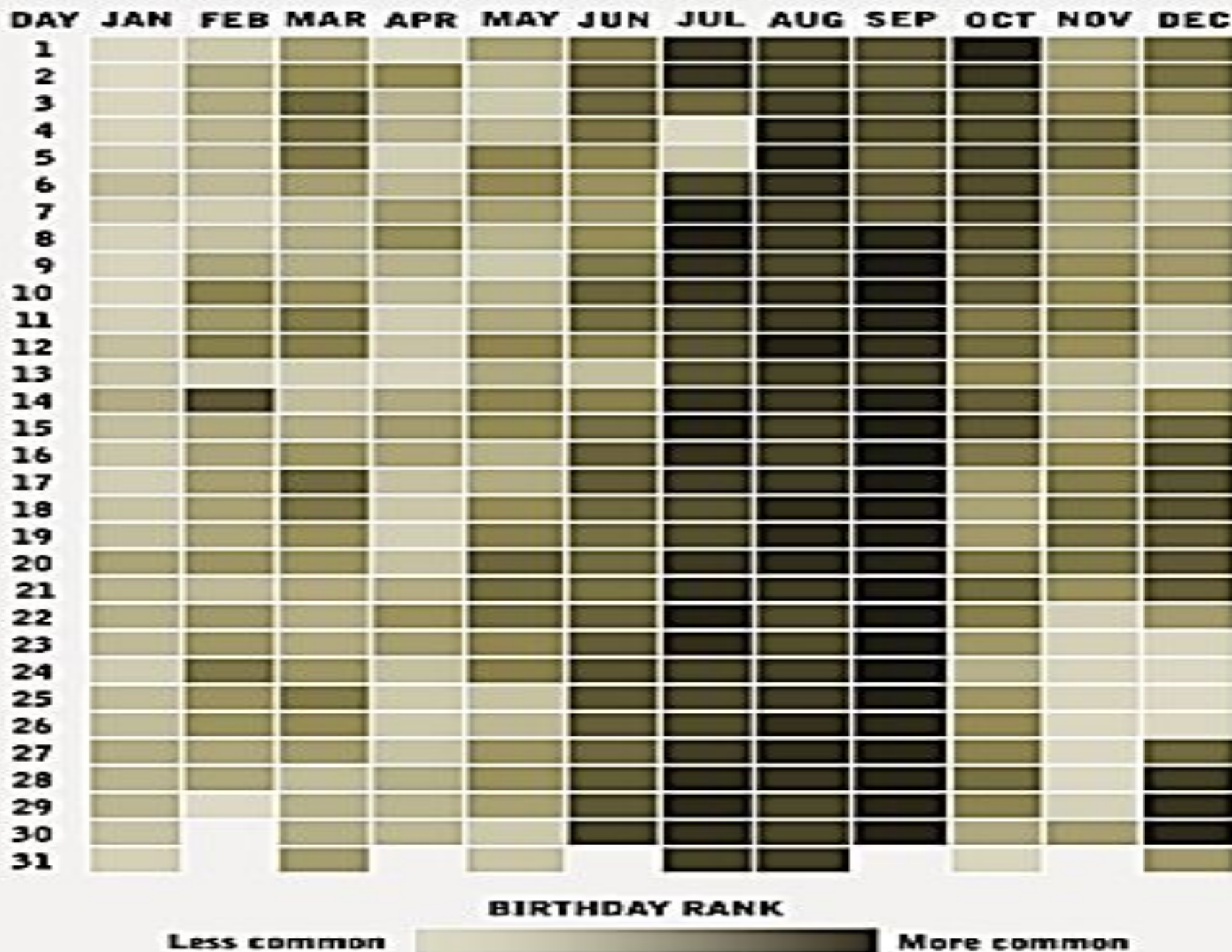
18 ЛЕТ



15 ЛЕТ СПУСТЯ



Which Birth Dates Are Most Common?





Чернила
(HP black №45)



Кровь



Водка



Нефть Brent