



**«Эмоциональное сгорание — плата за сочувствие»** - название книги первой исследовательницы этого явления Кристины Маслач.



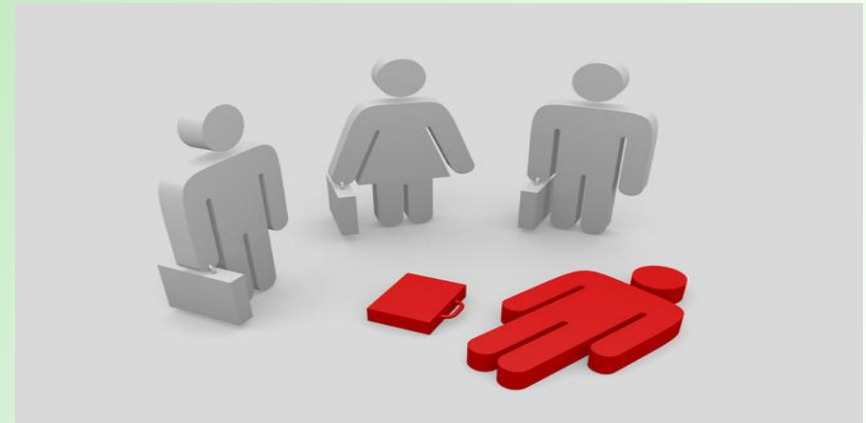


# Синдром эмоционального выгорания.





**Профессиональное выгорание** — это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов человека.





- Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накопления отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки», или «освобождения» от них.
- При достижении определенного уровня напряженности организм начинает пытаться защитить себя.
  - *Это проявляется в неосознаваемом или осознаваемом желании как бы уменьшить или формализовать время взаимодействия с детьми, родителями и т. д.*



# Три стадии профессионального выгорания.

## Первая стадия.

Признаки:

1. Забывание каких-то моментов, говоря бытовым языком, провалы в памяти (например, внесена нужная запись или нет в документацию, задан ли планируемый вопрос, какой получен ответ).

Обычно на эти первоначальные симптомы мало кто обращает внимание, называя это в шутку «девичьей памятью» или «склерозом».

2. Характеризуется приглушением эмоций: сглаживанием остроты чувств и свежести переживаний; человек неожиданно замечает: вроде бы все пока нормально, но... как-то скучно и пусто на душе.





3. Исчезают положительные эмоции, появляется некоторая отстраненность в отношениях с членами семьи.

4. Возникает состояние тревожности, неудовлетворенности. Возвращаясь домой, все чаще хочется сказать: «Не лезьте ко мне, оставьте в покое!»

В зависимости от:

- характера деятельности,
- величины нервно-психических нагрузок и
- личностных особенностей специалиста первая стадия может формироваться в течение **трех–пяти** лет.





## На второй стадии:

1. Наблюдается снижение интереса к работе, большее снижение потребности в общении (дома, с друзьями).
2. «Не хочется видеть» тех, с кем специалист общается по роду деятельности (детей, родителей, больных, клиентов). Вначале это с трудом сдерживаемая антипатия, неприязнь, а затем и вспышки раздражения.
3. «В четверг ощущение, что уже пятница», «неделя длится нескончаемо», нарастание апатии к концу недели.
4. Появление устойчивых соматических симптомов (нет сил, энергии, особенно к концу недели, головные боли по вечерам; «мертвый сон, без сновидений», увеличение числа простудных заболеваний).



5. Повышенная раздражительность. Человек «заводится» (как говорят) с полоборота, хотя раньше подобного он за собой не замечал.


6. Профессионал в кругу своих коллег начинает с пренебрежением говорить о некоторых из них.

Подобное поведение профессионала — это неосознаваемое им самим проявление чувства самосохранения при общении, превышающем безопасный для организма уровень.



Для формирования данной  
еднем от **пяти до**  
лет.





Третья стадия — собственно личностное выгорание.

1. Характерна полная потеря интереса к работе и жизни вообще, ощущение постоянного отсутствия сил.
  2. Притупляются представления о ценностях жизни.
  3. Такой человек по привычке может еще сохранять внешнюю респектабельность, но его глаза теряют блеск интереса к чему бы то ни было, и почти физически ощутимый холод безразличия поселяется в его душе.
  4. Человек становится опасно равнодушным ко всему, даже к собственной жизни.
  5. Он стремится к уединению - на этой стадии ему гораздо приятнее общаться с животными и природой, чем с людьми.
- Стадия может формироваться от **десяти до двадцати лет.**





Синдром профессионального выгорания развивается постепенно.

Он проходит **три стадии**— три лестничных пролета в глубины **профессиональной непригодности и личностной деформации.**



## Три аспекта профессионального выгорания.

**Первый** — *снижение самооценки.*

Как следствие, такие «сгоревшие» работники чувствуют беспомощность и апатию. Со временем это может перейти в агрессию и отчаяние.




**Второй** — *одиночество.*

Люди, страдающие от эмоционального сгорания, не в состоянии установить нормальный контакт с клиентами. Преобладают объект-объектные отношения.

**Третий** — *эмоциональное истощение, соматизация.*

Усталость, апатия сопровождающие эмоциональное сгорание, приводят к серьезным физическим болезням — гастриту, мигрени, повышенному артериальному давлению, синдрому хронической усталости и т.д.



# Симптомы профессионального выгорания.

## 1) Психофизические симптомы:

- чувство постоянной усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна (симптом хронической усталости);
- ощущение эмоционального и физического истощения;
- снижение восприимчивости и реактивности в связи с изменениями внешней среды (отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию);
  - общая астенизация (слабость, 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;
- постоянное 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.



## 2. Социально-психологические симптомы.

Безразличие, скука, пассивность, 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, стыда, подозрительность);
- чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности (ощущение, что «что-то не так, как надо»);





- чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, что «не получится» или «я не справлюсь»;
- общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу «как ни старайся, все равно ничего не получится»).



### 3) Поведенческие симптомы

- Ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять ее — все труднее и труднее;
- сотрудник заметно меняет свой рабочий режим (увеличивает или сокращает время работы);
- постоянно, без необходимости, берет работу домой, но дома ее не делает;
- руководитель затрудняется в принятии решений;
- 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;
- дистанцированность от сотрудников, детей, родителей;
- повышение неадекватной критичности;
- злоупотребление алкоголем, резкое возрастание выкуренных за день сигарет, применение наркотических средств.



# ВНЕШНИЕ И ВНУТРЕННИЕ УСЛОВИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ



Три условия (фактора) профессионального выгорания:

## 1. Личностный фактор.

- испытывает ли человек чувство собственной значимости на рабочем месте,
- видит ли возможность профессионального продвижения,
- автономность и уровень контроля со стороны руководства.



## 2. Ролевой фактор.

- конфликт ролей и ролевая неопределенность,
- несогласованность совместных действий сотрудников, отсутствие интеграции усилий, конкуренция.
- согласованная коллективная работа в ситуации распределенной ответственности предохраняет работника от развития с э в, несмотря на то что рабочая нагрузка может быть существенно выше.



### 3. Организационный фактор.

- нечеткость функциональных обязанностей,
- работа, не получающая должной оценки,
- стиль руководства по принципу «инициатива наказуема» лишает сотрудника чувства ответственности за свое дело и осознания значимости, важности выполняемой работы.



# Группы риска работников, подвергающихся профессиональному выгоранию



## Первая группа

Сотрудники, которые по роду службы вынуждены много и интенсивно общаться с различными людьми, знакомыми и незнакомыми.

## Вторая группа

Особенно быстро «выгорают» сотрудники, имеющие интровертированный характер.

## Третья группа

Люди, испытывающие постоянный внутриличностный конфликт в связи с работой.

## Четвертая группа

Это — женщины, переживающие внутреннее противоречие между работой и семьей.

## Пятая группа

Острой нестабильности и хронический страх потери рабочего места.

**Диагностика**



# Качества, помогающие специалисту избежать профессионального выгорания



## Во-первых:

- хорошее здоровье и сознательная, целенаправленная забота о своем физическом состоянии (постоянные занятия спортом, здоровый образ жизни).
- высокая самооценка и уверенность в себе, своих способностях и возможностях.

## Во-вторых:

- опыт успешного преодоления профессионального стресса;
- способность конструктивно меняться в напряженных условиях;
- высокая мобильность;

- открытость;
- общительность;
- самостоятельность;
- стремление опираться на собственные силы.

## В-третьих:

- способность формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистичные установки и ценности — как в отношении самих себя, так и в отношении других людей и жизни вообще.



## ***Упражнение 1.***

*Укажите, что вам нравится:*

- в вас как профессионале,*
- в вашей организации (учреждении),*
- в вашей работе.*



# РЕГУЛЯЦИЯ ОРГАНИЗМА :

1. ЕСТЕСТВЕННЫЕ СПОСОБЫ,
2. СПОСОБЫ САМОРЕГУЛЯЦИИ.

## I. Естественные способы регуляции организма.

Это длительный сон,  
вкусная еда,  
общение с природой и животными,  
баня,  
массаж,  
движение, танцы,  
музыка и многое другое.







*Упражнение 2. Ответьте на вопрос:  
Что помогает вам хорошо отдохнуть  
после работы, в выходные? (мяч по  
кругу)*

Но есть приемы, которые можно  
применять и во время работы.



## **Упражнение 3.**

**Задайте себе вопросы:**

1. *Что помогает вам на работе поднять себе настроение, переключиться? Составьте на бумаге перечень этих способов.*

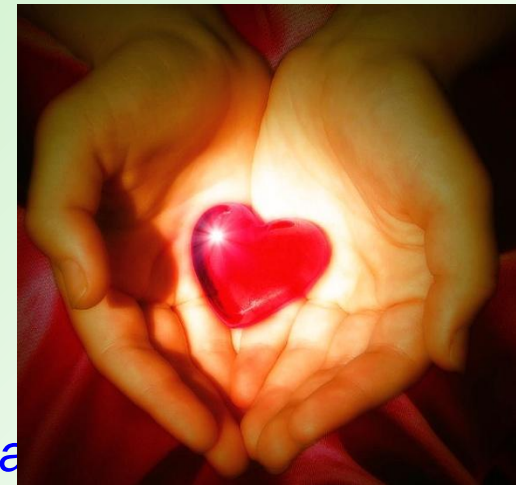
2. *Что я могу использовать из вышеперечисленного?*

*Отметьте, какие из них вы можете использовать сознательно, когда чувствуете напряженность или усталость.*

# Естественные приемы регуляции организма:



- ✓ смех, улыбка, юмор, совместное чаепитие;
- ✓ общение с приятными для вас людьми;
- ✓ размышления о хорошем, приятном;
- ✓ различные движения типа потягивания, расслабления мышц;
- ✓ наблюдение за пейзажем за окном;
- ✓ рассматривание цветов в помещении, фотографий, других приятных или дорогих для человека вещей;
- ✓ мысленное обращение к высшим силам (Богу, Вселенной, великой идее);
- ✓ «купание» (реальное или мысленное) в солнечных лучах;
- ✓ вдыхание свежего воздуха; чтение стихов;
- ✓ высказывание похвалы, комплиментов кому-либо просто так





**Некоторые из перечисленных способов используются специалистами, и делается это обычно бессознательно.**

**Поэтому важно:**

- разобраться, какими естественными механизмами снятия напряжения и разрядки, повышения тонуса вы владеете;
  - осознать их;
  - перейти от спонтанного применения естественных способов регуляции к сознательному в целях управления своим состоянием;
- Важно также освоить способы саморегуляции.

**II. Саморегуляция** - это управление своим психоэмоциональным состоянием, достигаемое путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием.



Н  
А  
В  
Ы  
Ж  
И

П  
С  
И  
Х  
И  
Ч  
Е  
С  
К  
О  
Й



С  
А  
М  
О  
Р  
Е  
Т  
У  
Я  
Ц  
И  
И



## Эффекты саморегуляции:

- эффект успокоения (устранение эмоциональной напряженности),
- эффект восстановления (ослабление проявлений утомления),
- эффект активизации (повышение психофизиологической реактивности).

# I. Способы, связанные с управлением дыханием.



**Управление дыханием** — это эффективное средство влияния на тонус мышц и эмоциональные центры мозга.

## **Способ 1**

Сидя или стоя постарайтесь по возможности расслабить мышцы тела и сосредоточьте внимание на дыхании.

- На счет 1–2–3–4 делайте медленный глубокий вдох (при этом живот выпячивается вперед, а грудная клетка неподвижна);
- на следующие четыре счета проводится задержка дыхания;
- затем плавный выдох на счет 1–2–3–4–5–6;
- снова задержка перед следующим вдохом на счет 1–2–3–4.

Уже через 3–5 минут такого дыхания вы заметите, что ваше состояние стало заметно спокойней и уравновешенней.

## **Способ 2**

Представьте, что перед вашим носом на расстоянии 10–15 см висит пушинка.

Дышите только носом и так плавно, чтобы пушинка не колыхалась.

## **Способ 3**

Поскольку в ситуации раздражения, гнева мы забываем делать нормальный выдох:

- глубоко выдохните;
- задержите дыхание так долго, как сможете;
- сделайте несколько глубоких вдохов;
- снова задержите дыхание.







## **II. Способы, связанные с управлением тонусом мышц, движением**

Под воздействием психических нагрузок возникают мышечные зажимы, напряжение.

Умение их расслаблять позволяет снять нервно-психическую напряженность, быстро восстановить силы.

## Способ 4




Поскольку добиться полноценного расслабления всех мышц сразу не удастся, нужно сосредоточить внимание на наиболее напряженных частях тела.

Сядьте удобно, если есть возможность, закройте глаза;

- дышите глубоко и медленно;
- пройдитесь внутренним взором по всему вашему телу, начиная от макушки до кончиков пальцев ног (либо в обратной последовательности) и найдите места наибольшего напряжения (часто это бывают рот, губы, челюсти, шея, затылок, плечи, живот);
- постарайтесь еще сильнее напрячь места зажимов (до дрожания мышц), делайте это на вдохе;
- прочувствуйте это напряжение;
- резко сбросьте напряжение — делайте это на выдохе;
- сделайте так несколько раз.

В хорошо расслабленной мышце вы почувствуете появление тепла и приятной тяжести.



Если зажим снять не удастся, особенно на лице, попробуйте разгладить его с помощью легкого самомассажа круговыми движениями пальцев (можно поделаться гримасы — удивления, радости и пр.).

### **Способ 5**

В свободные минуты, паузы отдыха, осваивайте последовательное расслабление различных групп мышц, соблюдая следующие правила:

- 1) осознавайте и запоминайте ощущение расслабленной мышцы по контрасту с перенапряжением;
- 2) каждое упражнение состоит из 3 фаз: «напрячь—прочувствовать—расслабить»;
- 3) напряжению соответствует вдох, расслаблению — выдох.

Можно работать со следующими группами мышц:

- лица (лоб, веки, губы, зубы);
- затылка, плеч;
- грудной клетки;
- бедер и живота;
- кистей рук;
- нижней части ног.



**Примечание.** Чтобы научиться расслаблять мышцы, надо их иметь, поэтому ежедневные физические нагрузки повышают эффективность упражнений на расслабление мышц.

### **Способ 6**

Попробуйте задать ритм всему организму с помощью монотонных ритмичных движений:

- движения большими пальцами рук в «полузамке»;
- перебирание бусинок на ваших бусах;
- перебирание четок;
- пройдите по кабинету (коридору) несколько раз, делая на два шага вдох, и на пять шагов — выдох.



### **III. Способы, связанные с воздействием слова**

Известно, что «слово может убить, слово может спасти». Вторая сигнальная система есть высший регулятор человеческого поведения.

Словесное воздействие задействует сознательный механизм самовнушения, идет непосредственное воздействие на психофизиологические функции организма.

Формулировки самовнушений строятся в виде простых и кратких утверждений, с позитивной направленностью (без частицы «не»).

#### **Способ 7. Самоприказы**

Самоприказ — это короткое, отрывистое распоряжение, сделанное самому себе.


Применяйте самоприказ, когда убеждены в том, что надо вести себя определенным образом, но испытываете трудности с выполнением.

«Разговаривать спокойно!», «Молчать, молчать!», «Не поддаваться на провокацию!» — это помогает сдерживать эмоции, вести себя достойно, соблюдать требования этики и правила работы с клиентами.

– Сформулируйте самоприказ.

– Мысленно повторите его несколько раз. Если это возможно, повторите его вслух.

## Способ 8. Самопрограммирование



Во многих ситуациях целесообразно «оглянуться назад», вспомнить о своих успехах в аналогичном положении. Прошлые успехи говорят человеку о его возможностях, о скрытых резервах в духовной, интеллектуальной, волевой сферах и вселяют уверенность в своих силах.

– 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»;

«Именно сегодня я буду находчивой и уверенной»;

«Мне доставляет удовольствие вести разговор спокойным и уверенным голосом, показывать образец выдержки и самообладания».

– Мысленно повторите его несколько раз.



## Способ 9. Самоодобрение (самопоощрение)

- Люди часто не получают положительной оценки своего поведения со стороны. Это, особенно в ситуациях повышенных нервно-психических нагрузок, — одна из причин увеличения нервозности, раздражения. Поэтому важно поощрять себя самим.
  - В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить себя, мысленно говоря:  
«Молодец!», «Умница!», «Здорово получилось!»
  - Находите возможность хвалить себя в течение рабочего дня не менее 3–5 раз.



Чемодан жизни у всех одинаков,  
но мы сами решаем, чем его заполнять...

Важно понимать: нужно уметь заботиться о себе и расширять арсенал средств заботы.  
Здоровья и удачи!