



Синдром

эмоционального выгорания

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) - это реакция организма, возникающая вследствие продолжительного воздействия профессиональных стрессов **средней** интенсивности.

СЭВ - это процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в **симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личной отстраненности и снижения удовлетворения** исполнением работы.

СЭВ - это выработанный личностью **механизм психологической защиты** в **форме полного или частичного исключения эмоций** в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Это приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения.

Что это такое?

Среди профессий, в которых СЭВ встречается наиболее часто (от 30 до 90% работающих), следует отметить **врачей, учителей, психологов, социальных работников, спасателей, работников правоохранительных органов.**



Кому грозит?

Главной причиной СЭВ считается **психологическое, душевное переутомление**. Когда требования (внутренние и внешние) длительное время преобладают над ресурсами (внутренними и внешними), у человека нарушается состояние равновесия. Что провоцирует СЭВ?

- характер профессиональной деятельности, если он сопряжен с ответственностью за судьбу, здоровье, жизнь людей;
- если общение длится часами, повторяется в течение многих лет,
- общение с людьми с тяжелой судьбой,
- общение с неблагополучными детьми и подростками,
- преступниками и пострадавшими в катастрофах, рассказывающими о своем сокровенном, страданиях, страхах, ненависти.

Какие причины?

Стресс на рабочем месте - несоответствие между особенностям личности и предъявляемыми к ней требованиями:

- ✓ высокая рабочая нагрузка;
- ✓ отсутствие или недостаток социальной поддержки со стороны коллег и руководства;
- ✓ недостаточное вознаграждение за работу;
- ✓ высокая степень неопределенности в оценке выполняемой работы; невозможность влиять на принятие решений;
- ✓ двусмысленные, неоднозначные требования к работе;
- ✓ постоянный риск штрафных санкций;
- ✓ однообразная, монотонная и бесперспективная деятельность; необходимость внешне проявлять эмоции, не соответствующие реалиям;
- ✓ отсутствие выходных, отпусков и интересов вне работы.

Другие причины:

Развитию СЭВ способствуют личностные особенности:
высокий уровень эмоциональной лабильности;

- ✓ высокий самоконтроль, особенно при волевом подавлении отрицательных эмоций;
- ✓ рационализация мотивов своего поведения;
- ✓ склонность к повышенной тревоге и депрессивным реакциям, связанным с недостижимостью "внутреннего стандарта" и блокированием в себе негативных переживаний;
- ✓ ригидная личностная структура.

Личностные особенности

- Частая причина развития СЭВ - несоответствие между личностью и работой, между повышенными требованиями руководителя к работнику и реальными возможностями последнего.
- Зачастую СЭВ вызывается несоответствием между стремлением работников иметь большую степень самостоятельности в работе, самим искать способы и методы достижения тех результатов, за которые они отвечают, и жесткой, нерациональной политикой администрации в организации рабочей активности и контроля за ней.
- Результат такого контроля - возникновение чувств бесполезности своей деятельности и отсутствие ответственности.
- Отсутствие должного вознаграждения за работу переживается работником как непризнание его труда, что может также привести к эмоциональной апатии, снижению эмоциональной вовлеченности в дела коллектива, возникновению чувства несправедливого к нему отношения и, соответственно, к выгоранию.

Что ещё?

- I. Развитию СЭВ предшествует период повышенной активности, когда человек полностью поглощен работой, отказывается от потребностей, с ней не связанных, забывает о собственных нуждах, а затем наступает **первый признак - истощение**.

Оно определяется как чувство перенапряжения и истощения эмоциональных и физических ресурсов, чувство усталости, не проходящее после ночного сна. После отдыха эти явления уменьшаются, однако возобновляются по возвращении в прежнюю рабочую ситуацию.

Признаки СЭВ

II. Личностная отстраненность

Меняется отношение к тем, с кем человек работает (детям, клиентам, пациентам...), которые воспринимаются на уровне неодушевленного предмета, само присутствие которого порой неприятно, вызывает раздражение.

В крайних проявлениях человека почти ничто не волнует из профессиональной деятельности, почти ничто не вызывает эмоционального отклика - ни положительные, ни отрицательные обстоятельства.

Признаки СЭВ

III. 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.

Признаки СЭВ



УВЫ...ВСЕ ТАК...

Хроническая усталость, когнитивная дисфункция (нарушения памяти, внимания), нарушения сна, личностные изменения.

Возможно развитие тревожного, депрессивного расстройств, зависимостей от психоактивных веществ, суицид.

Общими соматическими симптомами являются головная боль, гастроинтестинальные (диарея, синдром раздраженного желудка) и кардиоваскулярные (тахикардия, аритмия, гипертония) нарушения.

Что ждет дальше?

1. физические симптомы:

- ✓ 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)

**5 ключевых групп симптомов,
характерных для СЭВ**

2. ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ СИМПТОМЫ

- 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 - люди становятся безликими, как манекены; преобладает чувство одиночества;

5 КЛЮЧЕВЫХ ГРУПП СИМПТОМОВ, ХАРАКТЕРНЫХ ДЛЯ СЭВ

3. поведенческие симптомы:

- рабочее время более 45 часов в неделю;
- во время работы появляется 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);

5 ключевых групп симптомов, характерных для СЭВ

4. интеллектуальное состояние:

- 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 стандартным шаблонам, рутине, нежели творческому подходу;
- цинизм или безразличие к новшествам;
- малое участие или отказ от участия в развивающих экспериментах - тренингах, образовании;
- формальное выполнение работы);

5 ключевых групп симптомов, характерных для СЭВ

5. социальные симптомы:

- 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).

5 ключевых групп симптомов, характерных для СЭВ



ДО-РА-БО-ТА-ЛИ-СЬ?

Определяем краткосрочные и долгосрочные цели.

Все дела выполняем в такой последовательности:

- важные и срочные;
- срочные, но не важные;
- важные, но не срочные;
- несрочные и неважные



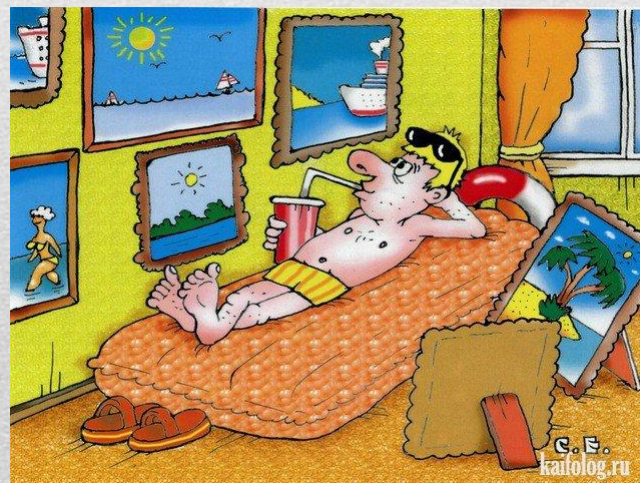
Кто виноват, поняли.

Теперь - что делать?

Используйте "тайм-ауты", что необходимо для обеспечения психического и физического благополучия (отдых от работы).

Овладевайте умениями и навыками саморегуляции (релаксация, идеомоторные акты, определение целей и положительная внутренняя речь способствуют снижению уровня стресса, ведущего к выгоранию).

Что делать?



профессиональное развитие и самосовершенствование (одним из способов предохранения от СЭВ является обмен профессиональной информацией с представителями других служб, что дает ощущение более широкого мира, нежели тот, который существует внутри отдельного коллектива, для этого существуют различные способы - курсы повышения квалификации, конференции и пр.);

Что делать?



Избегайте ненужной конкуренции (бывают ситуации, когда ее нельзя избежать, но чрезмерное стремление к выигрышу порождает тревогу, делает человека агрессивным, что способствует возникновению СЭВ);



Что делать?

Практикуйте эмоциональное общение (когда человек анализирует свои чувства и делится ими с другими, вероятность выгорания значительно снижается или процесс этот оказывается не столь выраженным).



Что делать?

Поддерживайте хорошую физическую форму (не стоит забывать, что между состоянием тела и разумом существует тесная связь: неправильное питание, злоупотребление спиртными напитками, табаком, уменьшение веса или ожирение усугубляют проявления СЭВ).



Что делать?

В целях направленной профилактики СЭВ следует:

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

Берегите себя – Вы у себя один!

Подведем итог:

- Медицинская газета №43 – 8 июня 2005 г. Синдром эмоционального выгорания.
http://medgazeta.rusmedserv.com/2005/43/article_1322.html
- На эту же тему смотрите Форум РМС
<http://forums.rusmedserv.com/showthread.php?p=153933#post153933>

**Павел Сидоров, Ректор Северного государственного
медицинского университета, академик РАМН.**
