

Синдром эмоционального выгорания

Синдром эмоционального выгорания обозначает состояние, при котором происходит психическое, эмоциональное и физическое истощение, развивается в результате постоянных стрессовых ситуаций. Такое психическое состояние возникает у людей, которым, по роду своей деятельности, приходится общаться с другими людьми довольно часто. Изначально к группе риска относили специалистов из кризисных центров, психиатрических больниц, но позже сюда также вошли другие профессии, которые предполагают тесное общение между людьми.

Синдром выгорания, как уже упоминалось, возникает чаще у альтруистов, у которых забота о ближнем превышает собственные интересы (работники соцслужб, медики, педагоги и т.п.). Развитию заболевания способствует повышенная активность в работе, когда человек отдает все силы, полностью либо частично игнорируя собственные нужды. После этого периода происходит полное истощение, у человека пропадает желание заниматься чем-либо, он испытывает постоянное утомление, страдает бессонницы и различных нервных расстройств. На эмоциональном уровне появляются тревожность, раздражительность, чувство вины, безысходности. Может появиться агрессия в поведении, пессимизм, цинизм. Человек начинает прогуливать работу, на которую раньше с желанием и удовольствием ходил, качество работы ухудшается, начинаются опоздания, злоупотребления перерывом и т.п. Также появляется отстраненность в поведении, человек чувствует себя совершенно одиноким, и одновременно у него нет желания общаться с кем-либо (с пациентами, учениками и т.п.).

Обычно к синдрому выгорания приводит неспособность противостоять стрессам. Факторы, которые провоцируют развитие заболевания, разделяют на организационные и личностные, причем организационный фактор оказывает больше влияния на течение заболевания.

Организационный фактор включает:

- большие нагрузки на работе;
- нехватку времени на выполнение своей работы;
- полное либо частичное отсутствие поддержки со стороны начальника, близких, коллег и т.п.;
- недостаточное моральное либо материальное вознаграждение за проделанный труд;
- невозможность контролировать рабочую ситуацию и влиять на значимые решения;
- многогранность требований;
- постоянное давление из-за высоких рисков получить штрафные взыскания (выговор, увольнение и пр.);
- однообразность и монотонность рабочего процесса;
- неправильная организация труда или рабочего места (шум, конфликты и т.п.);

- необходимость сдерживать эмоции либо проявлять не те, которые есть на самом деле;
- отсутствие выходных, отпусков, внерабочих интересов и увлечений.

Личностные факторы включают:

- повышенное чувство тревоги;
- сниженную самооценку, постоянное чувство вины;
- ориентир на точку зрения других людей, действие по принятым стандартам;
- пассивность.

Синдром эмоционального выгорания у педагогов

Профессиональная деятельность учителя, педагога связана с плотным контактом и общением с большим количеством людей. Помимо учеников, студентов, приходится общаться с коллегами по работе, родителями своих учеников.

Синдром выгорания у педагога может развиваться при стечении нескольких обстоятельств, связанных с трудовой деятельностью. В первую очередь постоянное напряжение психоэмоционального состояния, нечеткая организация работы, недостаток информации, постоянный шум и различные помехи. У педагога постоянно присутствует повышенная ответственность за возложенные на него обязанности.

Эмоциональное выгорание у педагога может произойти в случае склонности к эмоциональной жесткости в поведении. Замечено, что человек, который сдерживает эмоции, быстрее выгорает психически.

Слишком близкое восприятие обстоятельств, которые связаны с трудовой деятельностью, обычно к такому склонны люди, у которых слишком развито чувство ответственности за порученное дело или обязательство.

Со временем эмоциональные запасы организма подходят к концу, возникает необходимость сохранять остатки, выстраивая психологическую защиту.

Эмоциональное выгорание у педагогов зачастую бывает связано с недостаточной мотивацией (как материальной, так и эмоциональной отдачей за потраченные усилия).

По мнению ученых, основной причиной выгорания есть личностный фактор, когда у человека есть повышенное чувство тревожности, подозрительности, вспыльчивости, эмоциональная неустойчивость. Противоположные этим качества характера, включая сердечность, доброту, гибкое поведение, независимость служат защитой при эмоциональных переживаниях и стрессах.

При выгорании помогают разнообразные виды психотерапевтической помощи, лекарственные препараты, социально-психологическая помощь по выработке качеств, способствующих сохранению эмоциональных ресурсов в организме.

Диагностика синдрома эмоционального выгорания

Синдром выгорания имеет приблизительно 100 симптомов. Как уже было замечено, профессия может стать одной из причин развития синдрома эмоционального выгорания человека. Очень частым спутником заболевания является хроническая усталость, сниженная работоспособность.

При развитии синдрома выгорания, человек часто жалуется на сильную усталость, плохую переносимость нагрузок (с которыми раньше не возникало проблем), слабость или боль в мышцах, бессонницу (или наоборот, постоянная сонливость), раздражительность, забывчивость, агрессию, снижение умственной работоспособности, невозможность сконцентрироваться, сосредоточить внимание.

Выделяют три основных признака синдрома выгорания.

- **Предшествующий период** заключается в очень сильной активности, человек поглощен работой на 100%, отказывается заниматься чем-либо, не связанным с рабочим процессом, при этом сознательно игнорирует собственные потребности.
- После этого периода (у каждого человека он длится по-разному, здесь нет четких границ) начинается **период истощения**. Возникает чувство перенапряжения, опустошения эмоциональной энергии, физических ресурсов. Человек ощущает постоянное чувство усталости, которое не проходит даже после полноценного отдыха ночью. Отдых немного уменьшает проявления симптомов выгорания, но при возвращении к рабочему месту все симптомы возобновляются, иногда с большей силой. Далее наблюдается **отстраненность личности**. Специалисты расценивают изменение своего отношения к пациенту, клиенту, как попытку справиться с эмоциональной нагрузкой на работе. Тяжелые проявления заболевания заключаются в полном отсутствии интереса к профессиональной деятельности, полностью утрачивается заинтересованность в клиенте или пациенте, которые иногда воспринимаются как нечто неодушевленное, вызывающее неприязнь.
- Третьим признаком развития синдрома выгорания является **чувство собственной ненужности, низкая самооценка**. Специалист не видит в будущем никаких перспектив, уменьшается чувство удовлетворения, которое раньше появлялось от работы. Человек не верит в свои возможности.

Для диагностики синдрома выгорания у человека, в 1986 году был разработан тест, который позволяет определить степень выгорания. Синдром выгорания имеет два фактора определения истощенности: эмоциональный (плохое самочувствие, нервное перенапряжение и пр.) и расстройство самовосприятия (изменение отношения к себе и окружающим).

Выделяется 5 основных проявлений, которые свойственны синдрому эмоционального выгорания:

- **Физические** – переутомление, усталость, нарушение сна, ухудшение общего самочувствия, повышение давления, воспаления на коже, заболевания сердечно-сосудистой системы, повышенная потливость, изменение веса и т.п.
- **Эмоциональные** – циничское отношение, пессимизм, скудность эмоций, проявление черствости (к коллегам, подчиненным, близким, пациентам), безразличие, тяжелые душевные переживания и т.п.
- **Поведенческие** – отсутствие аппетита, приступы агрессии, частое «отлынивание» от работы, нередко случаются травмы из-за сниженной концентрации внимания.
- **Интеллектуальные** – новые идеи и теории в рабочем процессе не вызывают интереса и прежнего энтузиазма, предпочтение отдается шаблонному поведению, снижается проявление нестандартных, творческих подходов, отказ от участия в развивающих программах (тренинги, тесты и т.п.).
- **Социальные** – снижение социальной активности, потеря интереса к своим увлечениям, проведению досуга, взаимодействие с другими людьми ограничивается рабочими моментами, чувство одиночества, плохой поддержки со стороны (коллег, близких) и пр.

При выявлении синдрома выгорания необходимо учитывать все возможные симптомы (эмоциональные, поведенческие, социальные и пр.). Нужно принимать во внимание конфликты на работе, дома, имеющиеся заболевания (психические, хронические, инфекционные), употребление лекарственных препаратов (антидепрессантов, транквилизаторов и пр.), лабораторные анализы (общий анализ крови, функции внутренних органов и т.п.).

Профилактика синдрома эмоционального выгорания

Синдром выгорания это, в первую очередь усталость от длительной работы в усиленном режиме. Организм израсходует все свои запасы – эмоциональные, физические – у человека не остается сил больше ни на что. Поэтому профилактикой синдрома эмоционального выгорания, в первую очередь, служит *хороший отдых*. Можно регулярно проводить выходные на природе, отпуск в путешествии, заниматься спортом. Также хорошо помогают при развитии синдрома выгорания психологические тренинги, различные расслабляющие методики (релаксация, йога и пр.). Нужно развиваться на личностном уровне – читать новые книги, узнавать новое, искать новые области для применения своего мастерства. Нужно обязательно достигать поставленной цели, вести здоровый образ жизни, избавляться от постоянного чувства вины. Необходимо достигать поставленного результата и ценить это, каждое новое достижение – это повод для радости.

Коррекция синдрома эмоционального выгорания

Синдром выгорания достаточно тяжелое психологическое заболевание, требующее специальной помощи. Коррекционные методы при развитии синдрома похожи на профилактические. Организации социальной направленности имеют довольно много проблем, которые связаны с эмоциональным выгоранием сотрудников. Межличностные отношения между коллегами, между администрацией и подчиненными, текучесть кадров, неблагоприятная атмосфера в коллективе – все это провоцирует стрессовые ситуации у людей.

Командные принципы в работе позволяют решить целый ряд проблем. ***Действия должны быть, прежде всего, направлены на устранение стрессоров:***

- регулярное обучение (способствует повышению профессионального уровня, можно использовать семинары, курсы повышения квалификации и пр.)
- правильная организация труда (администрация должна ввести разнообразные поощрения за достижения, также необходимо использовать психологическую разгрузку для персонала)
- улучшение условий труда (здесь преимущественную роль играют отношения между сотрудниками)

При соблюдении этих принципов можно не только снизить степень выраженности синдрома эмоционального выгорания, а и предотвратить его развитие.

Для коррекции синдрома выгорания нужно распределять собственные нагрузки, учитывая свои силы и возможности. Нужно проще относиться к конфликтным ситуациям на работе, не пытаться стать лучшим среди всех и во всем. Необходимо научиться переключать своё внимание с одной деятельности на другую.

Лечение синдрома эмоционального выгорания

Синдром выгорания является реакцией на стресс, поэтому лечение направлено, в первую очередь, на устранение стрессовых ситуаций.

- Напряжение необходимо снять полноценным отдыхом, сменой обстановки.
- Нужно откорректировать баланс между затраченными усилиями и полученным вознаграждением.
- При признаках синдрома выгорания нужно попытаться улучшить условия труда, наладить взаимопонимания в коллективе, обратить внимание на свои заболевания.
- При лечении синдрома выгорания нужно особое внимание уделять пациенту, при правильном подходе человек сможет не только снизить степень выраженности синдрома, но и успешно избавиться от этого заболевания.
- Необходимо подтолкнуть человека к определению важных для него целей, это поможет повысить мотивацию.
- Для обеспечения как психологического, так и физического благополучия, необходимо делать перерывы от работы, отвлекаться от рабочего процесса.
- При лечении синдрома выгорания уделяется внимание обучению методам саморегуляции, способам релаксации и т.п.