

## Синдром эмоционального выгорания (СЭВ)

**Синдром эмоционального (профессионального, психического) выгорания (англ. burnout)** — понятие, введённое в психологию американским психиатром Гербертом Фрейденбергером в 1974 году, проявляющееся нарастающим эмоциональным истощением. Может влечь за собой личностные изменения в сфере общения с людьми.

Понятие «эмоциональное выгорание» в последнее время широко используется в научных текстах и лексиконе психиатров, медицинских и социальных психологов, звучит с экранов телевизоров и мелькает на страницах популярных изданий. Дело в том, что *представители многих профессий, чья деятельность связана с общением, подвержены симптомам постепенного эмоционального утомления и опустошения.* Прежде всего, это касается врачей, педагогов, воспитателей, работников торговли и сферы обслуживания. Термин «эмоциональное выгорание» не строго научный, однако за ним стоят очень серьёзные психологические и психофизиологические реалии, имеющие свои причины, формы проявления и коммуникативные следствия.

Эмоциональное выгорание приобретается в жизнедеятельности человека. Этим «выгорание» отличается от различных форм эмоциональной ригидности, которая определяется органическими причинами — свойствами нервной системы, степенью подвижности эмоций, психосоматическими нарушениями.

Эмоциональное выгорание — это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.

Эмоциональное выгорание представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального поведения. «Выгорание» отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время, могут возникать его дисфункциональные (разрушительные) следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами.

Эмоциональное выгорание также рассматривается некоторыми авторами является как форма профессиональной деформации личности. Данный стереотип эмоционального восприятия действительности складывается под воздействием ряда факторов предпосылок — внешних и внутренних.

**Наиболее распространённой и разработанной на данный момент является трехкомпонентная (трехфакторная) модель синдрома «выгорания» американских исследователей К. Маслач и С. Джексон.** Общепринятым является и определение выгорания, данное этими авторами. Под

выгоранием понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы. Этот **синдром включает в себя три составляющих: эмоциональную истощенность, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений.** Основным аспектом выгорания является эмоциональное истощение, которое проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения, усталости, истощенности эмоциональных ресурсов, утрате интереса к окружающему или эмоциональном перенасыщении, в агрессивных реакциях, вспышках гнева, появлении симптомов депрессии.

Деперсонализация предполагает циничное отношение к труду и объектам своего труда. Она проявляется в деформации (обезличивании) отношений с другими людьми: повышении зависимости от других или, напротив, негативизма, циничности установок и чувств по отношению к реципиентам (пациентам, подчиненным, ученикам).

Редукция профессиональных достижений представляет собой возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней.

**Эмоциональное (профессиональное выгорание)** - серьезная тема, которой в настоящее время уделяют много внимания. Синдром выгорания еще **называют платой за сочувствие** (впервые такое определение применила исследовательница Кристина Маслач), ведь больше всего от него страдают люди, работающие с людьми. Постоянное общение требует большой отдачи эмоций. Работа с людьми требует большой отдачи позитивных эмоций, и в тоже время требует воздержания от негативных. Негативные эмоции накапливаются, и необходимо прикладывать усилия для сдерживания. Все это истощает человека.

В значительной степени подвержены развитию синдрома профессионального выгорания педагоги. Объясняется это тем, что **профессиональный труд педагогов отличается очень высокой эмоциональной напряженностью.** Следует также учитывать, что это одна из профессий альтруистического типа, где вероятность возникновения психического выгорания достаточно высока.

**Эмоциональное выгорание** — динамический процесс и возникает поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса. Ганс Селье, основоположник учения о стрессе, рассматривал его как неспецифическую защитную реакцию организма в ответ на психотравмирующие факторы разного свойства.

При эмоциональном выгорании налицо все три фазы стресса:

1) нервное (тревожное) напряжение - его создают хроническая психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая обстановка, повышенная ответственность, трудность контингента;

2) резистенция, то есть сопротивление, — человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений;

3) истощение — оскудение психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным.

Эмоциогенные факторы вызывают нарастающее чувство неудовлетворенности, накопление усталости, что ведет к кризам в работе, истощению и выгоранию. Сопутствуют этому физические симптомы: астенизация, частые головные боли и бессонница.

Кроме этого возникают психологические и поведенческие симптомы: чувства скуки и обиды, снижение энтузиазма, неуверенность, раздражительность, неспособность принимать решения.

В результате всего этого **снижается эффективность профессиональной деятельности педагога.**

**Нарастающее чувство неудовлетворенности профессией ведет к снижению уровня квалификации и обуславливает развитие процесса психического выгорания.**

Среди многих особенностей и трудностей преподавательской и педагогической работы зачастую выделяют ее высокую психическую напряженность. Более того, способность к переживанию и сопереживанию признается одним из профессионально важных качеств педагога. Все эти особенности могут способствовать формированию синдрома профессионального выгорания.

**К числу клинических проявлений синдрома эмоционального выгорания относятся:**

- чувство собственной беспомощности и бесполезности;
- потеря интереса к работе, ее формальное выполнение;
- немотивированное беспокойство и тревога;
- чувство вины;
- скука и апатия;
- неуверенность в себе и собственных профессиональных качествах;
- подозрительность;
- повышенная раздражительность;
- разочарование;
- ощущение всемогущества (по отношению к клиентам, пациентам и т.д.);
- дистанцирование от коллег или клиентов;
- общий негативизм по отношению к перспективам в карьерном росте и жизни в целом;
- чувство одиночества.
- К. Маслач условно разделяет симптомы эмоционального выгорания на физические, поведенческие и психологические.
- К физическим симптомам** относятся: усталость, чувство истощения, восприимчивость к изменениям показателей внешней среды, астенизация, частые головные боли, расстройства желудочно-кишечного тракта, избыток или недостаток веса, одышка, бессонница.
- К поведенческим и психологическим** симптомам относятся: появление чувства неосознанного беспокойства, скуки, обиды, разочарования, вины, неостребованности; снижение уровня энтузиазма; раздражительность;

появление трудностей при принятии решений; дистанцирование от клиентов (в педпроцессе - обучающихся) и стремление к дистанцированию от коллег, общая негативная установка на жизненные перспективы.

- 
- Какие работники **составляют группу риска** в том случае, когда говорят о профессиональном выгорании? Самоукина Н.В. выделяет следующие некоторые закономерности:
- 1 - профессиональному выгоранию больше подвержены сотрудники, **которые по роду службы вынуждены много и интенсивно общаться с различными людьми, знакомыми и незнакомыми**. Причем особенно быстро «выгорают» сотрудники, имеющие **интровертированный характер**, индивидуально-психологические особенности которых не согласуются с профессиональными требованиями коммуникативных профессий. Они не имеют избытка жизненной энергии, характеризуются **скромностью и застенчивостью**, склонны к **замкнутости и концентрации** на предмете профессиональной деятельности. Именно они **способны накапливать эмоциональный дискомфорт без «сбрасывания» отрицательных переживаний во внешнюю среду**.
- 2 - синдрому профессионального выгорания больше подвержены люди, испытывающие постоянный внутриличностный конфликт в связи с работой. Чаще всего как в России, так и за рубежом это — женщины, переживающие внутреннее противоречие между работой и семьей.
- 3 - синдрому выгорания больше подвержены жители крупных мегаполисов, которые живут в условиях навязанного общения и взаимодействия с большим количеством незнакомых людей в общественных местах.
- 
- С **меньшим риском** для здоровья и менее выраженным снижением эффективности синдром профессионального выгорания переживают работники, которые характеризуются **следующими особенностями**.
- В первую очередь** это люди, имеющие **хорошее здоровье и сознательно, целенаправленно заботящиеся о своем физическом состоянии** (они постоянно занимаются спортом и поддерживают здоровый образ жизни). Это люди, **имеющие высокую самооценку и уверенность в себе, своих способностях и возможностях**.
- Профессиональное выгорание меньше касается людей, **имеющих опыт успешного преодоления профессионального стресса и способных конструктивно меняться в напряженных условиях**.
- В характере таких людей выделяются такие индивидуально-психологические особенности, как **высокая подвижность, открытость, общительность, самостоятельность и стремление опираться на собственные силы**.
- 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**.

- 
- 

**Особо опасно выгорание в начале** своего развития, так как «выгорающий» педагог, как правило, **не осознает его симптомы и изменения** в этот период **легче заметить со стороны**. Выгорание **легче предупредить, чем лечить**, поэтому важно обращать внимание на факторы, способствующих развитию этого явления.

Существуют факторы, способствующие развитию синдрома профессионального выгорания. Отечественные авторы, в частности В.В. Бойко, выделяет несколько групп внешних и внутренних факторов, провоцирующих эмоциональное выгорание.

В группу **организационных (внешних) факторов** включаются условия работы и социально-психологической деятельности: хроническое психоэмоциональное напряжение, нечеткие организация и планирование труда, повышенная ответственность за исполняемые функции, неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности.

К группе **внутренних факторов** относятся ***склонность к эмоциональной ригидности, интенсивная интериоризация*** (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности (данное психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело), ***слабая мотивация эмоциональной отдачи*** в профессиональной деятельности. Эмоциональное выгорание как средство психологической защиты возникает быстрее у тех, кто **менее реактивен и восприимчив, более эмоционально сдержан**.

Кроме этого, следует учитывать факторы, выделенные Т.В. Решетовой: ***неэмоциональность, неумение общаться, трудоголизм, снижение социальных ресурсов*** (социальные и родственные связи, любовь, профессиональная состоятельность, экономическая стабильность и т.д.).

**Профессиональное выгорание развивается постепенно** (Н. В. Самоукина):

#### **Первая стадия:**

- приглушение эмоций, работа начинает казаться скучной;
- положительные эмоции пропадают, начинают рушиться отношения с семьей;
- постоянная тревога, после работы человек становится агрессивным.

#### **Вторая стадия:**

- в общении с людьми начинаются проблемы, появляется пренебрежительное отношение к коллегам;
- неприязнь начинает проявляться и в общении с клиентами (в образовательном процессе – с обучающимися), появляются вспышки раздражения;

#### **Третья стадия:**

- изменяется отношение к ценностям жизни, человек становится ко всему равнодушен, равнодушие даже распространяется на собственное здоровье и жизнь.

**Специалистам, подверженным синдрому профессионального выгорания, необходимо развивать качества, помогающие избежать данного синдрома.**

**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 других людей и жизни вообще.

К. Маслач и М.П. Лейтер определяют 5 основных областей, **влияющих на противостояние выгоранию:**

- управляемая рабочая нагрузка;
- оптимальный контроль (поддерживающий автономию работника);
- справедливое вознаграждение;
- чувство общности;
- разделенные ценности.

**Перечень симптомов для самонаблюдения (при развитии СЭВ):**

**Физические**

- Хроническая, постоянная усталость;
- слабость и вялость в мышцах;
- головные боли;
- снижение иммунитета;
- бессонница;
- усталость глаз, снижение зрения;
- боли в суставах и пояснице.

**Психоэмоциональные признаки:**

- появляется безразличие к своей жизни и происходящим вокруг событиям;
- неуверенность в себе, снижение самооценки;

- разочарование в окружающих;
- потеря профессиональной мотивации;
- вспыльчивость, раздражение и недовольство другими людьми;
- депрессия, постоянное плохое настроение, жизнь не удалась.

### **Социально-поведенческие признаки:**

- Желание убежать от всех или обида на всех, как следствие стремление к изоляции, минимум общения с окружающими
- уклонение от ответственности, неисполнение обязанностей, лень;
- обвинение окружающих в собственных бедах, обиды, раздражение;
- зависть, жалобы, что кому-то везёт в жизни;
- жалобы на свою жизнь и на то, что приходится много работать;
- пессимизм, негатив видится во всём.

Существует несколько **основных причин (факторов), которые ведут к эмоциональному и профессиональному выгоранию педагогических работников системы специального профессионального образования:**

1. Социально-психологические особенности контингента воспитанников, которые выступают в качестве субъекта образовательного процесса. В нашем случае - это дети, принадлежащие группе риска;

- патология потребностей личности или дисгармония потребностей личности воспитанников (алкоголизм, наркомания, токсикомания, гиперсексуальность) и т. п.;

- дефекты в личностных установках - пессимизм, отрицательные установки на собственное будущее;

- дефекты психического развития, к которым относятся: последствия педагогической запущенности, нервно-психические заболевания, повышенная возбудимость, наследственные заболевания, особенно отягощенные алкоголизмом. Дефекты психического развития приводят к ограниченной вменяемости, ослабляют социальный контроль и социальные тормоза личности за своим поведением;

- нарушения норм поведения: крайние формы и высокий уровень агрессии, употребление ненормативной лексики, сленг, цинизм, нарушения этических и коммуникативных норм поведения.

2. Неоднородность самого педагогического коллектива, который делится на две качественно разные группы относительно профессиональной педагогической подготовки. Одна из них - педагоги, имеющие специальное высшее образование, следовательно, владеющие специальными знаниями по организации предметной и воспитательной работы с разными категориями детей. Вторая часть коллектива – мастера производственного обучения и

преподаватели спецдисциплин, имеющие высокую квалификацию и мастерство, но не обладающие необходимыми педагогическими знаниями. Между этими группами наблюдается некоторая напряженность, недопонимание, статусные противоречия. Регулирование этих проблем также требует значительных эмоциональных затрат.

### 3. Особенности самооценки у работников системы.

Названные выше **факторы приводят** к снижению самооценки или стремлению личности к саморазвитию у большей категории педагогических работников.

### **Алгоритм самоорганизации профилактики профессионального выгорания педагога заключается в следующем:**

- 1) готовность педагога изменить отношение к своему здоровью, которое должно стать критерием оценки профессиональной деятельности;
- 2) расширение информационного поля по проблеме профессионального здоровья педагога;
- 3) владение знанием признаков и последствий негативных состояний стресса, фрустрации, развития профессионального выгорания (стадии состояния);
- 4) адекватная оценка своего здоровья (психического, физического, нравственного);
- 5) готовность к использованию оптимальной системы оценки параметров профессионального здоровья (анкетирование, диагностика);
- 6) анализ и обобщение полученных результатов совместно со специалистом с выходом на профилактику и (или) коррекцию;
- 7) добровольное, активное, мотивированное участие в групповой коррекционно-развивающей тренинговой работе для формирования культуры профессионального здоровья педагогов;
- 8) формирование у педагога потребности в системе мониторинга (в том числе, осуществление алгоритма профилактики и коррекции), результаты которого могут быть использованы на индивидуальном, профессионально-групповом, управленческом уровнях);
- 9) повышение уровня психолого-педагогической компетентности по вопросам преодоления педагогом критических возрастных периодов;
- 10) овладение педагогом навыком позитивных установок (преодоление фиксации на негативной стороне бытия через принятия себя в мире и мира в себе, в повышении роли сотрудничества, дающего возможность гармоничного сосуществования с другими людьми и миром в целом);
- 11) развитие стремления к раскрытию педагогом своего личностного потенциала (разума - интеллектуальный аспект здоровья, воли - личностный аспект здоровья, чувств - эмоциональный аспект здоровья, тела - физический аспект здоровья, общественный потенциал - социальный аспект здоровья, креативный потенциал - творческий аспект здоровья, духовный потенциал - духовный аспект здоровья).

### **Памятка для педагогов**



Одной из серьезных проблем современных учреждений образования является профессиональное выгорание педагогов. Психологическое самочувствие педагога оказывает непосредственное влияние на всю атмосферу учреждения образования.

Одним из показателей профессиональной дезадаптации, деформации педагога является так называемый «синдром эмоционального сгорания».

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) — это реакция организма, возникающая вследствие продолжительного воздействия профессиональных стрессов.

Три основные составляющие СЭВ:

1. Эмоциональное истощение (проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и чувстве опустошенности, усталости, происходит потеря интереса к работе).

2. Деперсонализация (возникновение равнодушного и даже негативного отношения к людям, с которыми работаешь; контакты с ними становятся формальными).

3. Редукция профессиональных достижений (появление чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере).

Профессиональное выгорание характеризуется рядом признаков (симптомов):

- Поведенческие (часто смотрит на часы, опаздывает, увеличивает употребление меняющих настроение психоактивных веществ (кофе, курение и т.п)).

- Аффективные (плохое настроение, утрата чувства юмора, самообвинение и т.д.).

- Когнитивные (упорные мысли о том, чтобы оставить работу, неспособность концентрировать внимание, неуверенность в процессе выполнения работы).

- Физические (нарушение сна, головные боли, нарушение здоровья).

- Нарушения в общении.

Методы профилактики профессионального выгорания:

— релаксация;

— правильное планирование дня;

— здоровый образ жизни;

— регулярный самоанализ причин стрессовых ситуаций;

— наличие любимого дела, хобби;

— хорошие взаимоотношения с окружающими;

— умение находить позитив в повседневных заботах;

— посещение специальных психологических тренингов, направленных на профилактику выгорания;

— самосохранение своей профессиональной целостности, реализация намеченного сценария своей профессиональной жизни;

— наличие активной позиции в профессиональной жизни (перестать чувствовать себя жертвой обстоятельств), т.е. реализация себя как активной личности в активной профессиональной среде;

- готовность к постоянному самоизменению, лабильность установок;
- укрепление в своей личности тех ее качеств, которые особенно необходимы и востребованы в современном обществе (готовность к включению в новые проекты, укрепление у себя ресурса «успеха» и уверенности в своих силах);
- создание оптимистической профессиональной перспективы, усиление авторства своей жизни даже в сложных обстоятельствах
- поддержание позитивной «Я-концепции», себя как профессионала, акцент на своих достижениях, усиление своих положительных качеств
- развитие внутренней личностной ответственности за свое психическое и физическое здоровье
- развитие способность жить в ладу с самим собой, внутреннюю гармонию, принятие реальных факторов своей профессиональной жизни;
- умение понять себя как индивидуальность, самобытность, действие не вопреки своей индивидуальности, а в союзе с ней
- установка на творчество даже в малоподходящих для этого условиях («выживание через творчество»)
- владение приемами физического и психического самовосстановления после перегрузок, нормализации работоспособности;
- исключение из своей жизни саморазрушающих и самопоражающих стратегий поведения, усиление своего жизненного потенциала и жизнестойкости
- своевременное решение конфликтов, проблем (откладывание в дальний ящик стрессогенных факторов способствует их накоплению и последующему усилению, трудноразрешаемости).

