

# Синдром эмоционального выгорания



**Синдром выгорания (греч. syndrome – сочетание, англ. burnout – прекращение горения)**

- ✓ **Клиническое нарушение. Состояние физического утомления и разочарования, которое возникает у людей, занятых в альтруистических профессиональных областях.**
- ✓ **Совокупность симптомов, проявляющихся в негативных эмоциональных переживаниях и установках относительно своей работы (профессии) и субъектов делового общения (Водопьянова Н.Е. 2005 г.).**
- ✓ **Выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия (Бойко В.В.). Приобретается в жизнедеятельности человека, функциональный стереотип, позволяющий дозировать и экономно расходовать свои ресурсы. Форма профессиональной деформации личности.**
- ✓ **Состояние эмоционального, умственного истощения, физического утомления, возникающее в результате неблагоприятного разрешения стресса на рабочем месте (Ронгинская Т.И.)**



**Психическое образование в системе профессиональной деятельности человека, проявляющееся в ряде деформатов и диструктов: дезинтегрированность, исключение гуманистической составляющей в личности, деформация когнитивной сферы, регресс личности.**

**Для специалистов «субъектно-объектных» отношений**

## Симптомы выгорания

- ✓ **Физические:** усталость, утомление, истощение, изменение веса, нарушение сна (бессонница), частые инфекционные заболевания – нарушение иммунитета, гипертензия – заболевания ССС, и т.д.
- ✓ **Эмоциональные:** пессимизм, цинизм и черствость в работе и личной жизни, безразличие и усталость, ощущение фрустрации и беспомощности, безнадежность, раздражительность, агрессивность, тревога, усиление иррационального беспокойства, неспособность сосредоточиться, депрессия, чувство вины, потеря идеалов, надежд и профессиональных перспектив, увеличение деперсонализации, преобладание чувства одиночества и т.д.

## Симптомы выгорания

- ✓ **Поведенческие:** добровольная работа до 45 часов в неделю, частые перерывы и отдыхи на рабочем месте, безразличие к еде, малая физическая нагрузка, оправдание употребления табака, алкоголя, лекарств, повышенный травматизм, импульсивное эмоциональное поведение, уменьшение интереса к работе, увеличение тоски, скуки, апатии, снижение интереса к жизни, предпочтение стандартных шаблонов, безразличие к новшествам, формальное выполнение работы.
- ✓ **Интеллектуальные:** уменьшение интереса к новым идеям и теориям, к альтернативным подходам в решении вопросов в деятельности, отсутствие творческого подхода.
- ✓ **Социальные:** уменьшение социальной активности, снижение интереса к организации досуга (хобби), ограничение социальных контактов как на работе, так и вне ее.

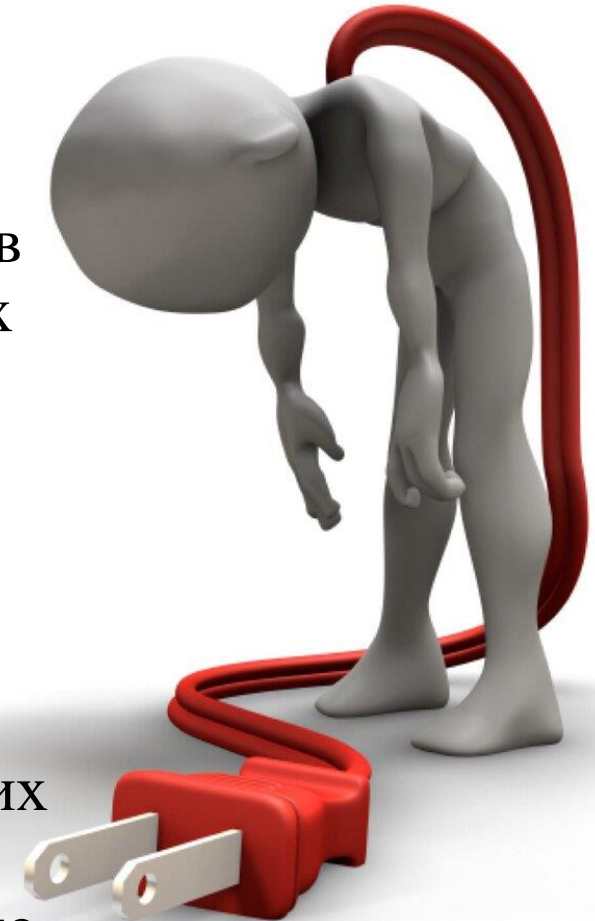
## Модель синдрома выгорания (Maslach & Jackson)

### Эмоциональное истощение

- ✓ Переживание сниженного эмоционального тонуса, утрата интереса к окружающему или эмоциональное перенасыщение, в агрессивных реакциях, вспышках гнева, появлении симптомов депрессии.

### Деперсонализация

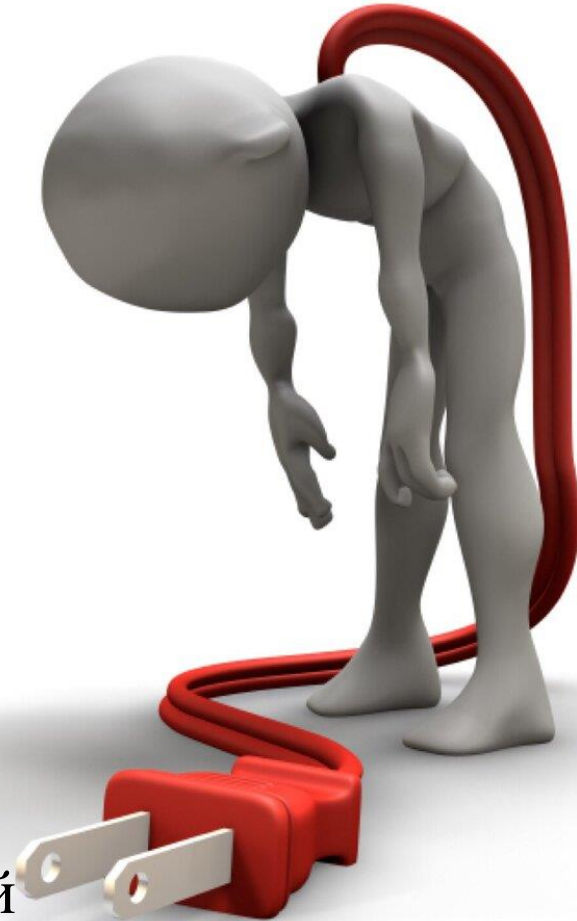
- ✓ Деформация (обезличивание) отношений с другими людьми, повышение зависимости от других или, напротив, негативизм, циничность установок и чувств по отношению к реципиентам (пациентам, подчиненным, ученикам).



## Модель синдрома выгорания (Maslach & Jackson)

### Редуцирование личных достижений

- ✓ Тенденции к негативному оцениванию себя, снижение значимости собственных достижений, ограничение своих возможностей, негативизм относительно служебных обязанностей, снижение самооценки профессиональной мотивации, снятие с себя ответственности или отстранение от обязанностей по отношению к другим.





## Что провоцирует выгорание

- ✓ **Запрет на эмоции.** Не печалиться, не плакать, не выражать отношение к ситуации. Этика делового общения не подразумевает человеческие страсти. Это приводит к подавлению эмоционального фона, который тоже возвращает внутреннее напряжение, усиливающее все остальные слагаемые выгорания.
- ✓ **Добровольное согласие на нарушение личных границ.** Не соблюдаются временные правила взаимодействия со своей работой. Когда руководитель может позвонить в любое время и ему надо ответить. В отпуске, на отдыхе с детьми... Надо обязательно ответить клиенту. Или поучаствовать в сверхсрочном совещании. При этом не сопротивляться, не пытаться договориться, отстаивать свои права.

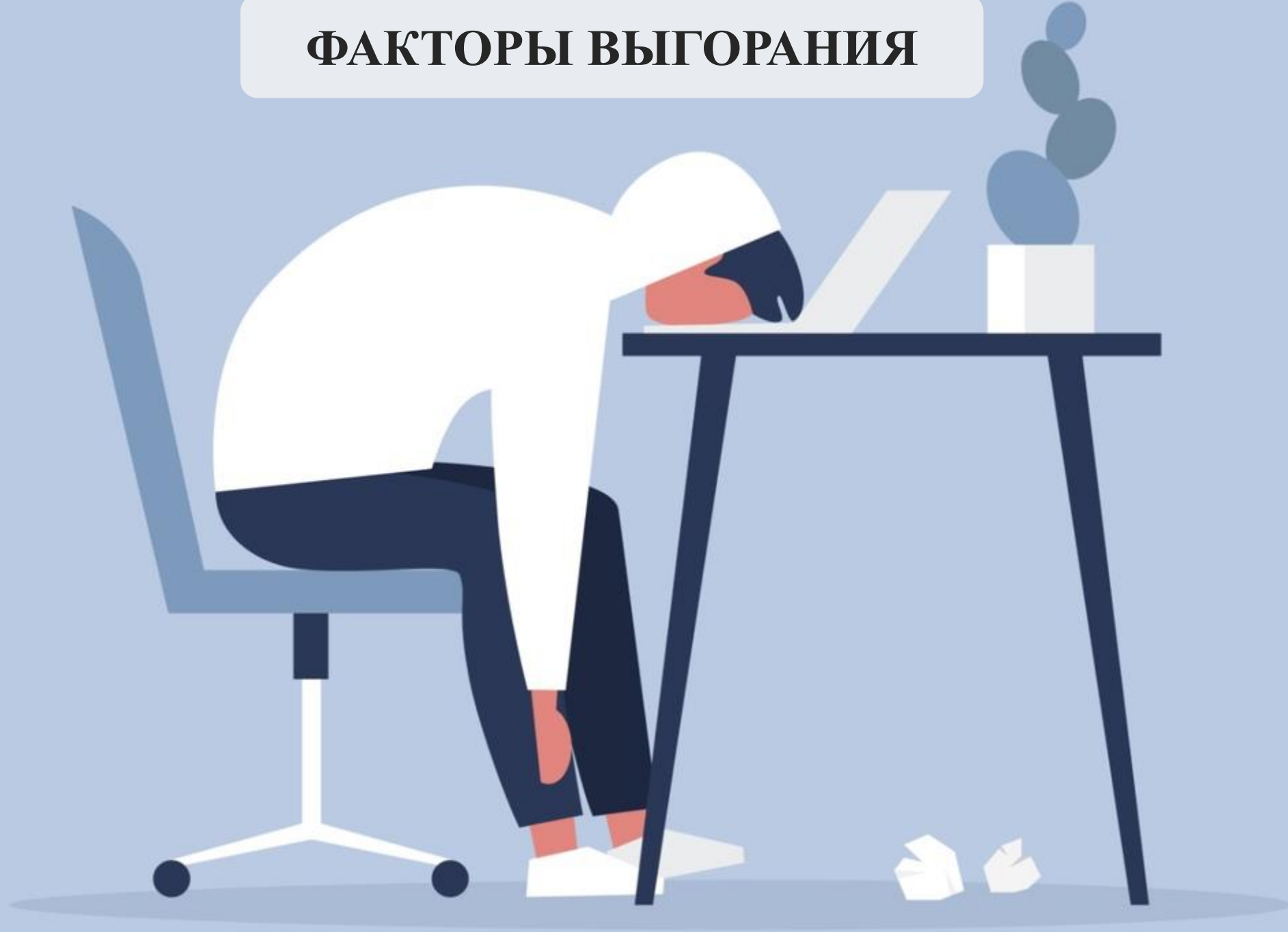




## Что провоцирует выгорание

- ✓ **Желание сделать свою работу идеально.** Выгоранием страдают именно перфекционисты. Надо помнить, что ошибки необходимы для роста и достижения своих целей, для того, чтобы уверенно себя чувствовать в каких-то трудных проектах.
- ✓ **Направление всех сил на одну сторону деятельности.** Работа не единственная опора, на которую надо делать ставку. Опор в жизни много — это и семья, и друзья, и хобби, и спорт, и развлечения. И на все это требуется время. Если мы посвящаем его только работе, то все способно в один момент рухнуть. Работу можно потерять. Вы внезапно окажетесь в ситуации, когда поймете, что в вашей жизни больше ничего не существует.

# ФАКТОРЫ ВЫГОРАНИЯ



## **Производственный фактор**

- ✓ Условия труда, организация рабочего места – эргономика, микроклимат рабочего помещения (шум, вибрация, освещенность, температура, вентиляция), интерьер, дизайн помещения.
- ✓ График работы.
- ✓ Безопасность труда.

# Личностный фактор

- ✓ Особенности личности (эмоциональная неустойчивость, неадекватная самооценка, тревожность, агрессивность, склонность к риску и т.д.).
- ✓ Особенности психического состояния (наличие утомления), неудовлетворенность ожиданиями и результатами деятельности.
- ✓ Тип темперамента. Интроверсия – низкая социальная активность и адаптированность, социальная несмелость. Реактивность (динамическая характеристика – скорость эмоционального отреагирования).
- ✓ Низкая и чрезмерно высокая эмпатия (способность понимать эмоциональное состояние других людей, сопереживание, сочувствие).
- ✓ Жесткость и авторитарность по отношению к другим людям.
- ✓ Особенности физиологического состояния (наличие острых и хронических заболеваний, биологические ритмы, вредные привычки, возрастные изменения).

# Организационный фактор

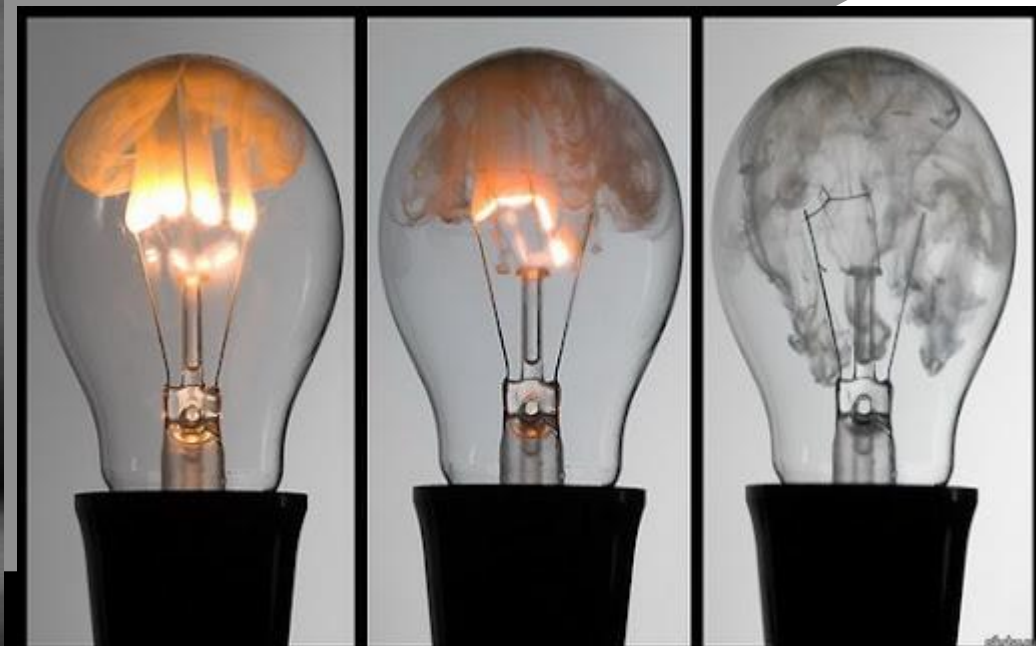
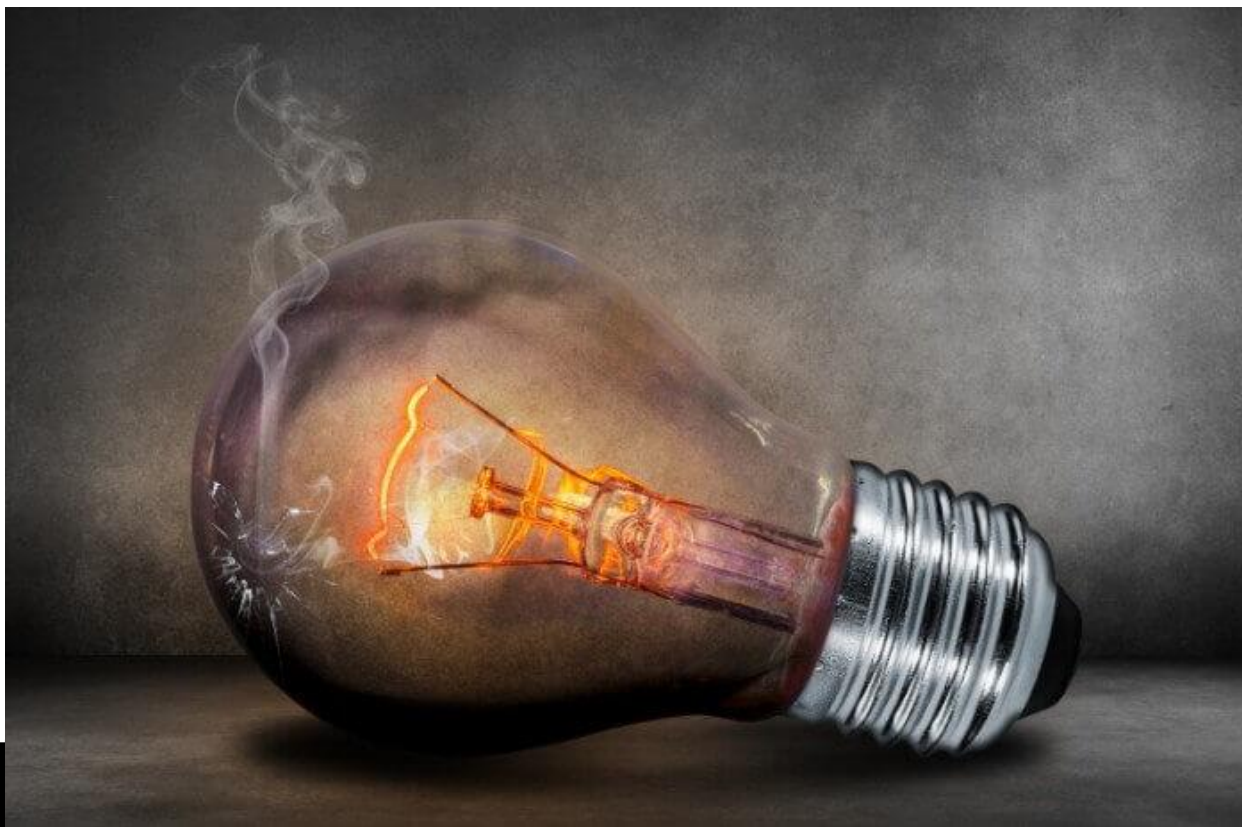
- ✓ Несоответствия между требованиями, предъявляемыми работнику и его ресурсами.
- ✓ Несоответствие между стремлением работника иметь большую степень самостоятельности и жесткой политикой администрации в контроле рабочей активности.
- ✓ Отсутствие вознаграждения, которое переживается работником как непризнание его труда.
- ✓ Потеря чувства положительного взаимодействия с другими людьми в рабочей среде. Длительные конфликты между коллегами.
- ✓ Отсутствие справедливости в работе (по представлению работника).
- ✓ Несоответствие между этическими и личными принципами личности и требованиями работы.

# Статусно-ролевые факторы

- ✓ Ролевая неопределенность.
- ✓ Неудовлетворенность профессиональным и личностным ростом (самоактуализацией).
- ✓ Низкий социальный статус.
- ✓ Ролевые поведенческие стереотипы, ограничивающие творческую активность.
- ✓ Отверженность в значимой (референтной группе).
- ✓ Негативные полоролевые (гендерные) установки, ущемляющие права и свободу личности.

# Профессиональные факторы

- ✓ Когнитивно-сложные коммуникации.
- ✓ Эмоционально-насыщенное деловое общение.
- ✓ Высокие требования к постоянному саморазвитию и повышению профессиональной компетентности.
- ✓ Высокая ответственность за дело и других людей.
- ✓ Высокая динамичность и большое количество служебных контактов.
- ✓ Необходимость быстрой адаптации к новым людям и к быстро меняющимся профессиональным ситуациям.
- ✓ Высокие требования к самоконтролю и интерперсональной чувствительности.



**СТАДИИ ВЫГОРАНИЯ**



# СТАДИИ ВЫГОРАНИЯ

## 1-я стадия: «Напряжение»

Проявляется на уровне выполнения функций, произвольного поведения: забывания каких-то моментов, провалы в памяти, сбои в выполнении каких-либо действий. 3-5 лет.



## СТАДИИ ВЫГОРАНИЯ

### 2-я стадия: «Загнанность в клетку» - Резистенция

Снижение интереса к работе, потребности в общении, «не хочется видеть» тех, с кем приходится общаться по роду деятельности – учеников, пациентов, клиентов, нарастание апатии к концу недели, появление устойчивых соматических симптомов (нет сил, энергии, головные боли по вечерам), нарушения сна, увеличение числа простудных заболеваний, повышенная раздражительность.

Симптомы проявляются регулярно, носят затяжной характер, труднее поддаются коррекции. 5 – 15 лет.



# СТАДИИ ВЫГОРАНИЯ

## 3-я стадия: «Истощение»

Собственно личностное выгорание. Хронические признаки и симптомы. Характерна потеря интереса к работе, эмоциональное безразличие, оцепенение, ощущение постоянного отсутствия сил. Наблюдается когнитивная дисфункция (нарушение памяти и внимания), нарушения сна с трудностями засыпания и ранними пробуждениями

Личностные изменения. Человек стремится к уединению. Возможно развитие тревожного, депрессивного расстройств, зависимостей от психоактивных веществ.  
10-20 лет.



**Что делать?**



## Рекомендации

- ✓ Определение краткосрочных и долгосрочных целей (это не только обеспечивает обратную связь, свидетельствующую о том, что педагог находится на верном пути, но и повышает долгосрочную мотивацию; достижение краткосрочных целей — успех, который повышает степень самовоспитания);
- ✓ Использование «тайм-аутов», что необходимо для обеспечения психического и физического благополучия (отдых от работы);
- ✓ Овладение умениями и навыками саморегуляции (релаксация, определение целей и положительная внутренняя речь способствуют снижению уровня стресса, ведущего к выгоранию);

# Рекомендации

- ✓ Профессиональное развитие и самосовершенствование (одним из способов предохранения от СПВ 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.);
- ✓ Уход от ненужной конкуренции (бывают ситуации, когда ее нельзя избежать, но чрезмерное стремление к выигрышу порождает тревогу, делает человека агрессивным, что способствует возникновению СПВ);
- ✓ Эмоциональное общение (когда человек анализирует свои чувства и делится ими с другими, вероятность выгорания значительно снижается или процесс этот оказывается не столь выраженным);
- ✓ Поддержание хорошей физической формы (не стоит забывать, что между состоянием тела и разумом существует тесная связь: неправильное питание, злоупотребление спиртными напитками, табаком, уменьшение веса или ожирение усугубляют проявления СПВ).



**В целях направленной профилактики СПВ 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.



**«Мы не можем быть  
больше,  
чем мы есть.., но то, что  
мы есть,  
намного больше, чем  
мы думаем.»**

**А.Л. ХАРИСОВА**



# МОТИВАЦИЯ

## Регуляторы мотивации

### 1. Рабочая среда

Удобное рабочее место  
Низкий уровень шума  
Эргономика, дизайн  
Столовая  
Чистота  
Хорошие физические условия работы

### 2. Вознаграждения

зарплата  
справедливое вознаграждение по результатам работы (премии, акции, дивиденды от прибыли и т.д.)  
социальные блага (жилье, медобслуживание, детские сады и т.д.)

### 3. Безопасность

Ощущение своей принадлежности, нужности для фирмы,  
Уважение, признание, одобрение со стороны коллег и руководства  
Хорошие отношения в коллективе

## Главные мотиваторы

### 4. Личный рост

Возможности для обучения  
Карьерный рост  
Рост ответственности и влияния  
Возможность экспериментирования, творчества, самовыражения

### 5. Чувство причастности

Ощущение полезности своей работы  
Информированность о делах, планах, перспективах фирмы  
Интерес и учет руководством личных мнений работников  
Совместное принятие решений

### 6. Интерес и вызов

Интересная работа  
Усложняющаяся работа, требующая роста мастерства,  
Возрастающая ответственность  
Постановка интересных трудовых целей