

СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Все слышали о людях,
у которых от беспокойств
начинает болеть голова,
отсюда распространенные выражения типа
«Эта работа – сплошная головная боль!»

Эрик Берн

Синдром эмоционального выгорания («эмоционального сгорания», «профессионального выгорания» или, как сейчас многие говорят для сокращения времени, просто «выгорания») определен американским психиатром Фрейденбергом в 1974 году.

Известная исследовательница Кристина Маслач определяет **выгорание** как психологический синдром в ответ на хронические межличностные стрессоры на работе. Называются три основных аспекта выгорания: истощение, цинизм и чувство неэффективности в работе¹.

На самом деле симптомов выгорания очень много (*табл. 1*).

Таблица 1

Симптомы выгорания

Симптомы		
психо-физиологические	социально-психологические	поведенческие
<ul style="list-style-type: none">- чувство постоянной усталости;- частые головные боли;- отсутствие любопытства к чему-то новому;- изменение веса;- нарушение дыхания	<ul style="list-style-type: none">- безразличие, скука, пассивность;- депрессия, отсутствие желаний;- тревожность, повышенная раздражительность;- профессиональный цинизм;- чувство страха, общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы	<ul style="list-style-type: none">- затруднение в процессе принятия решений;- дистанцированность от учеников, коллег;- изменение рабочего режима;- повышение неадекватной критичности;- невыполнение важных задач;- усиление тяги к вредным привычкам

¹ Maslach, C. Job Burnout / C. Maslach, W. B. Schaufeli, M. P. Leiter // Annual Review of Psychology. – 2001. – Vol. 52. – P. 397–422.

Почему происходит выгорание?

Обратите внимания на схему², отражающую то, как и почему мы «выгораем» (рис. 1).



Рис. 1. Схема выгорания

Выгоранию способствуют некоторые **ситуации**:

- *начало периода трудовой деятельности* (после отпуска, каникул, повышения квалификации, даже, представьте себе, после больничного);
- *ситуации эмоционально неадекватного общения с руководителем и/или подчиненными*, т. е. любые «вертикальные» противоречия;
- *ситуации эмоционально неадекватного общения с клиентами, обучающимися*, т. е. *с потребителями товаров и услуг*;
- *проведение открытых мероприятий, выступлений*, на которые потрачено много сил и энергии, а соответствующего удовлетворения не получено – наступает так знакомое многим опустошение;
- *окончание отчетного периода* (финансового года, учебного года, сдача экзамена в ГАИ и многое другое).

²Синдром выгорания [Электронный ресурс]. – Режим доступа <http://psycabi.net/testy/391-oprosnik-professionalnoe-emotsionalnoe-vygoranie>. – Дата доступа : 24.01.2017.

Причины выгорания следующие:

- *неотрегулированность организационных моментов* трудовой деятельности (неравномерность распределения нагрузки, нестабильность расписания, неадекватное моральное и материальное стимулирование);
- *неумение уложиться в жесткие временные рамки* деятельности (день, неделя, месяц, год) при реализации поставленных целей;
- *неумение регулировать собственное эмоциональное состояние*, высокая эмоциональная включенность в деятельность и как результат – эмоциональная перегрузка;
- осознание *несоответствия* полученного результата затраченным силам;
- *ответственность* перед администрацией, семьей, обществом в целом за результат труда;
- *отсутствие навыков коммуникации и умения выходить из трудных ситуаций общения* с обучающимися, коллегами, администрацией.

Мы рассмотрели понятие «выгорания» и факторы, приводящие к его возникновению. Осталось проверить собственный уровень подверженности выгоранию.

Экспресс-оценка уровня выгорания³.

Инструкция: на утверждения ответьте «да» или «нет».

Утверждения	Ответ	
	да	нет
1. Когда в воскресенье пополудни я вспоминаю о том, что завтра снова идти на работу, то остаток уик-энда уже испорчен		
2. Если бы у меня была возможность уйти на пенсию (по выслуге лет, инвалидности), я сделал(-а) бы это без промедления		
3. Коллеги на работе раздражают меня. Невозможно терпеть их одни и те же разговоры		
4. То, насколько меня раздражают коллеги, еще мелочи, по сравнению с тем, как выводят меня из равновесия клиенты (пациенты, ученики, посетители, заказчики)		
5. На протяжении последних трех месяцев отказывался (отказывалась) от курсов повышения квалификации, от участия в конференциях и др.		

³ Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания : диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб. : Питер, 2005. – 258 с.

Утверждения	Ответ	
	да	нет
6. Коллегам (посетителям, заказчикам, ученикам и др.) я придумал(-а) обидные прозвища (например, «идиоты»), которые использую мысленно		
7. С делами по службе я справляюсь «одной левой». Нет ничего такого, что могло бы удивить меня своей новизной		
8. О моей работе мне едва ли кто скажет что-нибудь новое		
9. Стоит мне только вспомнить о своей работе, как хочется взять и послать ее ко всем чертям		
10. За последние три месяца мне не попала в руки ни одна специальная книга, из которой я почерпнул бы что-нибудь новенькое.		

Обработка:

подсчитайте количество *положительных* ответов.

0–1 балла. Синдром выгорания Вам не грозит.

2–6 баллов. Вам необходим отпуск (отключиться от рабочих дел).

7–9 баллов. Пришло время решать: либо сменить работу, либо, что лучше, изменить стиль жизни.

10 баллов. Положение весьма серьезное, но, возможно, в Вас еще теплится огонек; нужно, чтобы он не погас.

Что делать, как «лечиться» в ситуации, когда Вы чувствуете, что «выгораете»?

Общих для всех универсальных способов нет. Каждый человек индивидуален и переживает эмоциональное выгорание по-разному. Однако в первую очередь необходимо задуматься над тем, как *увеличить зону ресурсов* и *уменьшить зону дискомфорта*. У каждого человека есть как внешний, так и внутренний ресурс, который поможет справиться с выгоранием. Не стоит забывать о благоприятном влиянии на человеческие эмоции природы, музыки, искусства, хобби, физических упражнений, общения с любимыми и близкими людьми.

В этом вопросе главное понять, что эмоциональное выгорание – это не приговор, а сигнал, который Вам посылает организм с надеждой, что Вы наконец-то обратите на него внимание.