

Профессиональное выгорание

Профессиональное выгорание — это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека.

Синдром профессионального выгорания — самая опасная профессиональная болезнь тех, кто работает с людьми: учителей, социальных работников, психологов, менеджеров, врачей, журналистов, бизнесменов и политиков, — всех, чья деятельность невозможна без общения. Неслучайно первая исследовательница этого явления Кристина Маслач назвала свою книгу: «Эмоциональное сгорание — плата за сочувствие».

Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накопления отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки», или «освобождения» от них. Оно ведет к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов человека. Синдром профессионального выгорания развивается постепенно. Он проходит три стадии (Маслач, 1982).

Стадии профессионального выгорания:

ПЕРВАЯ СТАДИЯ:

- начинается приглушением эмоций, сглаживанием остроты чувств и свежести переживаний; специалист неожиданно замечает: вроде бы все пока нормально, но... скучно и пусто на душе;
- исчезают положительные эмоции, появляется некоторая отстраненность в отношениях с членами семьи;
- возникает состояние тревожности, неудовлетворенности; возвращаясь домой, все чаще хочется сказать: «Не лезьте ко мне, оставьте в покое!»

ВТОРАЯ СТАДИЯ:

- возникают недоразумения с клиентами (учениками, родителями), профессионал в кругу своих коллег начинает с пренебрежением говорить о некоторых из них;
- неприязнь начинает постепенно проявляться в присутствии клиентов — вначале это с трудом сдерживаемая антипатия, а затем и вспышки раздражения. Подобное поведение профессионала — это неосознаваемое им самим проявление чувства самосохранения при общении, превышающем безопасный для организма уровень.

ТРЕТЬЯ СТАДИЯ:

- притупляются представления о ценностях жизни, эмоциональное отношение к миру «уплощается», человек становится опасно равнодушным ко всему, даже к собственной жизни;
- такой человек по привычке может еще сохранять внешнюю респектабельность и некоторый апломб, но его глаза теряют блеск интереса к чему бы, то ни было, и почти физически ощутимый холод безразличия поселяется в его душе.

Симптомы профессионального выгорания:

Первая группа - психофизические симптомы:

- Чувство постоянной усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна (симптом хронической усталости);
- ощущение эмоционального и физического истощения;
- снижение восприимчивости и реактивности в связи с изменениями внешней среды (отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию);
- общая астенизация (слабость, снижение активности и энергии, ухудшение биохимии крови и гормональных показателей);
- частые беспричинные головные боли; постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта;
- резкая потеря или резкое увеличение веса;
- полная или частичная бессонница;
- постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня;
- одышка или нарушения дыхания при физической или эмоциональной нагрузке;
- заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних, телесных ощущений.

Вторая группа - социально-психологические симптомы:

- Безразличие, скука, пассивность и депрессия (пониженный эмоциональный тонус, чувство подавленности);
- повышенная раздражительность на незначительные, мелкие события;
- частые нервные срывы (вспышки немотивированного гнева или отказы от общения, уход в себя);
- постоянное переживание негативных эмоций, для которых во внешней ситуации причин нет (чувство вины, обиды, стыда, подозрительность, скованность);
- чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности (ощущение, что «что-то не так, как надо»);
- чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, что «не получится» или «я не справлюсь»;
- общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу «как ни старайся, все равно ничего не получится»).

Третья группа - поведенческие симптомы:

- ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять ее — все труднее и труднее;
- сотрудник заметно меняет свой рабочий режим (увеличивает или сокращает время работы);
- постоянно, без необходимости, берет работу домой, но дома ее не делает;
- руководитель затрудняется в принятии решений;
- чувство бесполезности, неверие в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам;
- невыполнение важных, приоритетных задач и «застревание» на мелких деталях, не соответствующая служебным требованиям трата большей части рабочего времени на мало осознаваемое или не осознаваемое выполнение автоматических и элементарных действий;
- дистанцированность от коллег и клиентов, повышение неадекватной критичности;
- злоупотребление алкоголем, резкое возрастание выкуренных за день сигарет, применение наркотических средств.

Три фактора эмоционального выгорания связанные с организацией работы:

1. Личностный фактор:

Это, прежде всего, чувство собственной значимости на рабочем месте, возможность профессионального продвижения, автономия и уровень контроля со стороны руководства (А. Пани, 1982). Если специалист чувствует значимость своей деятельности, то он становится достаточно неуязвимым по отношению к эмоциональному сгоранию. Если же работа выглядит в его собственных глазах незначимой, то синдром развивается быстрее. Его развитию способствуют также неудовлетворенность своим профессиональным ростом, излишняя зависимость от мнения окружающих и недостаток автономности, самостоятельности.

2. Ролевой фактор:

Исследования показали, что на развитие выгорания существенно влияют конфликт ролей и ролевая неопределенность (Х. Кьюнарпуу), а также профессиональные ситуации, в которых совместные действия сотрудников в значительной степени не согласованы (отсутствует интеграция усилий, но при этом присутствует конкуренция (К. Кондо). А вот слаженная, согласованная коллективная работа в ситуации распределенной ответственности как бы предохраняет работника социально-психологической службы от развития синдрома эмоционального сгорания, несмотря на то, что рабочая нагрузка может быть существенно выше.

3. Организационный фактор:

На развитие синдрома влияет многочасовая работа, но не любая, а неопределенная (нечеткость функциональных обязанностей) либо не получающая должной оценки. При этом негативно сказывается не раз подвергавшийся критике стиль руководства, при котором шеф не позволяет сотруднику проявлять самостоятельность (по принципу «инициатива наказуема») и тем самым лишает его чувства ответственности за свое дело и осознания значимости, важности выполняемой работы.

Но нельзя не учитывать и влияние социально-культурных факторов. Как говорят различные исследования, уровень эмоционального выгорания у людей, работающих в коммуникативных профессиях, всегда повышается в ситуациях социально-экономической нестабильности. Действительно, современные условия выступают как депрессогенные факторы за счет наличия в них негативного программирования. Особенно часто встречается негативное программирование в рекламных акциях. В частности, в рекламе лекарств.

Какие качества, помогают избежать профессионального выгорания:

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.

ПАМЯТКА: ЧТО НУЖНО И ЧЕГО НЕ НУЖНО ДЕЛАТЬ ПРИ ВЫГОРАНИИ

- НЕ скрывайте свои чувства. Проявляйте ваши эмоции и давайте вашим друзьям обсуждать их вместе с вами.
- НЕ избегайте говорить о том, что случилось. Используйте каждую возможность пересмотреть свой опыт наедине с собой или вместе с другими.
- НЕ позволяйте вашему чувству стеснения останавливать вас, когда другие предоставляют вам шанс говорить или предлагают помощь.
- НЕ ожидайте, что тяжелые состояния, характерные для выгорания, уйдут сами по себе. Если не предпринимать мер, они будут посещать вас в течение длительного времени.
- Выделяйте достаточное время для сна, отдыха, размышлений.
- Проявляйте ваши желания прямо, ясно и честно, говорите о них семье, друзьям и на работе.
- Постарайтесь сохранять нормальный распорядок вашей жизни, насколько это возможно.

МЕТОДЫ ПОМОЩИ

Итак, мы обсудили причины, которые лежат в основе эмоционального выгорания. Перейдем к рассмотрению методов помощи:

- Физиологические (воздействие на тело): солнечный свет, физические упражнения, принятие солнечных ванн (загар), свежий воздух, воздушные ванны, прогулки, купание, плавание в водоемах, бани (русская, финская), солярий, инфракрасное излучение, дыхание по Стрельниковой, дыхательная гимнастика.

- Физиотерапевтические: физиотерапия, электросон, иглоукалывание, акупунктуры всех школ, массаж, гомеопатия.
- Биохимические (воздействие на клеточном уровне): здоровая еда, лекарства, кофеин и алкоголь в очень низких дозах, секс.
- Психологические: аутотренинги, медитации, метод биологической обратной связи, методы саморегуляции, музыка, молитва.

Как делается аутогенная тренировка?

Для этого необходимо найти место, где Вас никто бы не беспокоил в течение 30 - 40 минут. Лучше всего, если у вас имеется закрытая комната. Надо отключить телефон, сесть в кресло с высоким подголовником или на стул, а голову прислонить к стене, чтобы она не западала вперёд, но и не могла запрокидываться назад. Затем надо взять плеер, надеть наушники и включить аудиозапись аутогенной тренировки.

Можно прилечь. Но если Вы ляжете, то, скорее всего, Вы заснёте, и поэтому желательно, чтобы были какие-то трудности, которые не позволили бы Вам заснуть. И если даже Вы заснёте, то хорошо отдохнёте за 37 минут, как за 3-4 часа полноценного сна. Мне могут сказать: «Где же на работе найти тихое место, где взять эти полчаса?».

Ответ такой: «Кто хочет быть здоровым и успешным - ищет средства. Кто не хочет - ищет причины».