

Синдром эмоционального выгорания – профессиональный риск работников социальной сферы, педагогов

По мнению большинства авторов, профессионалом можно назвать такого человека, который овладел нормами профдеятельности и осуществляет их на высоком уровне. Люди социальных профессий – это особая категория людей. Профессиональным отличием их от работников других сфер является их настроенность на человека, желание ему помочь, коммуникабельность, высокий уровень эмпатийности.

Однако, воздействие профессии на личность может носить и обратный характер: распространение проф-привычек, стереотипов поведения неблагоприятно влияют на работу, отношения в быту, дружеское общение. Подобные примеры являются профдеформацией личности (отрицательное влияние профессии на психологические характеристики человека). Одним из проявлений профдеформации является феномен «эмоционального выгорания», свойственный для профессионалов, работающих с людьми.

Профессиональное выгорание — это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека, что сказывается на его самочувствии, общении и профессиональном взаимодействии.

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

С точки зрения концепции стресса (Г. Селье), профессиональное выгорание — это дистресс или третья стадия общего адаптационного синдрома — стадия истощения. Это происходит в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки», или «освобождения» от них. Яркий эмоциональный образ внутреннего состояния работника, испытывающего выгорание – «запах горячей психологической проводки».

ОПРОСНИК ДЛЯ ВЫЯВЛЕНИЯ СТЕПЕНИ

"ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ"

Проверьте себя. Если вы являетесь профессионалом в какой-либо сфере взаимодействия с людьми, вам будет интересно увидеть, в какой степени у вас сформировалась психологическая защита в форме эмоционального выгорания. Подсчитайте у себя проявления эмоционального выгорания. От количества этих проявлений зависит степень вашего эмоционального истощения, а, следовательно, и вашей усталости, что не может не сказаться на качестве вашей работы. Если вы отметите у себя большое количество симптомов, подумайте о том, чтобы помочь себе.

К. Маслач (1978 г.) условно разделяет симптомы эмоционального выгорания на: физические, поведенческие и психологические.

К физическим 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:

- - работа становится все тяжелее, а способность выполнять ее все меньше;
- - профессионал рано приходит на работу и остается надолго;
- - поздно появляется на работе и рано уходит;
- - берет работу на дом;
- - чувство неосознанного беспокойства;
- - чувство скуки;
- - снижение уровня энтузиазма;
- - чувство обиды;
- - чувство разочарования;
- - неуверенность;
- - чувство вины;
- - чувство невостремленности;
- - легко возникающее чувство гнева;
- - раздражительность;
- - человек обращает внимание на детали;
- - подозрительность;
- - чувство всемогущества (власть над судьбой пациента);
- - ригидность;
- - неспособность принимать решения;
- - дистанционирование от пациентов и стремление к дистанционированию от коллег;
- - повышенное чувство ответственности за пациентов;
- - растущее избегание;
- - общая негативная установка на жизненные перспективы;
- - злоупотребление алкоголем и (или) наркотиками.

Итак, что же делать, если вы заметили у себя первые признаки выгорания?

Прежде всего, признать, что они есть. Те, кто помогает другим людям, как правило, стремятся отрицать собственные психологические затруднения. В трудных жизненных ситуациях включаются внутренние неосознаваемые механизмы защиты. Среди них – вытеснение травматических событий, «окаменение» чувств и тела. Люди часто оценивают это явление неверно – как признак собственной «силы». Некоторые защищаются от своих собственных трудных состояний при помощи ухода в активность и полностью отдают себя работе и помощи другим людям. Помощь другим действительно на некоторое время может принести облегчение. Но сверхактивность вредна, если она отвлекает внимание от помощи, в которой нуждаетесь вы сами.

Помните, что блокирование своих чувств и активность, выраженная сверх меры, могут замедлить процесс вашего восстановления.

Ваше состояние может облегчить физическая и эмоциональная поддержка от других людей. Не отказывайтесь от неё. Обсудите свою ситуацию с теми, кто, имея подобный опыт, чувствует себя хорошо.

Во-вторых, в нерабочее время вам нужно уединение. Для того, чтоб справиться со своими чувствами, вам необходимо найти возможность побыть одному, без семьи и близких друзей.

Что нужно и не нужно делать при выгорании

- НЕ скрывайте свои чувства. Проявляйте ваши эмоции и давайте вашим друзьям обсуждать их с вами.
- НЕ избегайте говорить о том, что случилось. Используйте каждую возможность пересмотреть свой опыт наедине с собой или с другими.
- Не позволяйте своему стеснению отказываться от предложенной помощи или возможности выговорить свои проблемы.
- НЕ ожидайте, что тяжёлые состояния уйдут сами по себе.
- Выделяйте достаточное время для сна, отдыха.
- Проявляйте ваши желания прямо, ясно и честно, говорите о них друзьям, семье и на работе.
- Постарайтесь сохранять нормальный распорядок вашей жизни, насколько это возможно.

Необходимо также составить свой «список», набор способов расслабления и снятия стресса. Вот, к примеру, некоторые из них.

БАНК СПОСОБОВ САМОРЕГУЛЯЦИИ

Способ № 1.

Попробуйте задать ритм всему организму с помощью монотонных ритмичных движений: движения большими пальцами рук в «полузамке»;

перебирание бусинок на ваших бусах;

перебирание четок;

пройдите по кабинету (коридору) несколько раз, делая на 2 шага вдох и на 5 шагов — выдох.

Способ № 2. Самопрограммирование

Во многих ситуациях целесообразно «оглянуться назад», вспомнить о своих успехах в аналогичном положении. Прошлые успехи говорят человеку о его возможностях, о скрытых резервах в духовной, интеллектуальной, волевой сферах и вселяют уверенность в своих силах.

Вспомните ситуацию, когда вы справились с аналогичными трудностями.

Сформулируйте текст программы; для усиления эффекта можно использовать слова «именно сегодня»:

«Именно сегодня у меня все получится».

«Именно сегодня я буду самой спокойной и выдержанной».

«Именно сегодня я буду находчивой и уверенной».
«Мне доставляет удовольствие вести разговор спокойным и уверенным голосом, показывать образец выдержки и самообладания».

— Мысленно повторите его несколько раз.

Способ № 3. Самоодобрение.

Люди часто не получают положительной оценки своего поведения со стороны. Это, особенно в ситуациях повышенных нервно-психических нагрузок, одна из причин увеличения нервозности, раздражения. Поэтому важно поощрять себя самим. В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить себя, мысленно говоря: «Молодец!», «Умница!», «Здорово получилось!»
Находите возможность хвалить себя в течение рабочего дня не менее 3—5 раз.

Способы, связанные с использованием образов.

Использование образов связано с активным воздействием на ЦНС чувств и представлений. Множество наших позитивных ощущений, наблюдений, впечатлений мы не запоминаем, но если пробудить воспоминания и образы, с ними связанные, то можно пережить их вновь и даже усилить. И если словом мы воздействуем в основном на сознание, то образы, воображение открывают нам доступ к мощным подсознательным резервам психики.

Способ № 4.

Чтобы использовать способы для саморегуляции: специально запоминайте ситуации, события, в которых вы чувствовали себя комфортно, расслабленно, спокойно, — это ваши ресурсные ситуации; делайте это в трех основных модальностях, присущих человеку. Для этого запоминайте:

зрительные образы, события (что вы видите: облака, цветы, лес);
слуховые образы (какие звуки вы слышите: пение птиц, журчанье ручья, шум дождя, музыку);
ощущения в теле (что вы чувствуете: тепло солнечных лучей на своем лице, брызги воды, запах цветущих яблонь, вкус клубники).

- При ощущении напряженности, усталости:

сядьте удобно, по возможности, закрыв глаза;
дышите медленно и глубоко;
вспомните одну из ваших ресурсных ситуаций;
проживите ее заново, вспоминая все сопровождавшие ее зрительные, слуховые и телесные ощущения;
побудьте внутри этой ситуации несколько минут;
откройте глаза и вернитесь к работе.

А вот ещё несколько способов снятия напряжения:

- Скомкать газету и выбросить ее.
- Газету порвать на мелкие кусочки и выбросить.
- Покричать то громко, то тихо.
- Громко спеть любимую песню.
- Смотреть на горящую свечу.

- Вдохнуть глубоко до 10 раз.
- Посчитать зубы языком с внутренней стороны.

ЕСТЕСТВЕННЫЕ СПОСОБЫ РЕГУЛЯЦИИ ОРГАНИЗМА

Наверняка вы интуитивно используете многие из них. Это длительный сон, вкусная еда, общение с природой и животными, баня, массаж, движение, танцы, музыка и многое другое. К естественным способам регуляции организма относятся также

- смех, улыбка, юмор;
- размышления о хорошем, приятном;
- различные движения типа потягивания, расслабления мышц;
- наблюдение за пейзажем за окном;
- рассматривание цветов в помещении, фотографий, других приятных или дорогих для человека вещей;
- мысленное обращение к высшим силам (Богу, Вселенной, великой идее);
- «купание» (реальное или мысленное) в солнечных лучах;
- вдыхание свежего воздуха;
- чтение стихов;
- высказывание похвалы, комплиментов кому-либо просто так.

В заключение отметим следующее. В работе по профилактике нервно-психической напряженности первостепенная роль должна отводиться развитию и укреплению жизнерадостности, вере в людей, неизменной уверенности в успехе дела, за которое взялся.

Жизненный успех не дается без труда, иногда без тяжелых потерь. Надо быть готовым с наименьшими страданиями пройти через обиды, измены, потери. Для этого следует приучить себя не пропускать в сферу эмоций чрезмерные раздражители, несущие боль и отрицание многих человеческих ценностей.

ПРОФИЛАКТИКА СИНДРОМА.

Тем не менее можно попытаться предпринять профилактические шаги, которые предотвратят, ослабят или исключат данный феномен. Соблюдая рекомендации, работник не только сможет предотвратить возникновение синдрома эмоционального сгорания, но и достичь снижения его выраженности.

1. **Определение краткосрочных и долгосрочных целей.**
Достижение краткосрочных и долгосрочных целей не только обеспечивает обратную связь, но и повышает долгосрочную мотивацию.
2. **Использование тайм-аутов** (отдых от работы и других нагрузок).
3. **Овладение умениями и навыками саморегуляции.**
Овладение такими психологическими умениями и навыками, как релаксация, идеомоторные акты, определение целей и положительная внутренняя речь способствуют снижению уровня стресса, ведущего к выгоранию.
4. **Профессиональное развитие и самосовершенствование.**
Обмен профессиональной информацией между коллегами (курсы повышения квалификации, конференции, семинары и т.д.).
5. **Избегание ненужной конкуренции.**
Большое стремление к «победе» создает напряжение и тревогу, возникает излишняя агрессивность, что приводит к конфликтности и эмоциональному сгоранию.

6. **Эмоциональное общение.**
Когда педагог анализирует чувства и ощущения и делится ими с другими, вероятность выгорания значительно снижается или этот процесс не так явно выражен. Так происходит поиск профессиональной поддержки, разумного решения при возникшей у него проблемы.
7. **Поддержание хорошей спортивной формы.**
Между телом и разумом существует тесная взаимная связь. Хронический стресс воздействует на человека, усугубляет его психологическое и физическое состояние, поэтому очень важно поддерживать спортивную форму.