

«СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ» И ЕГО ПРОФИЛАКТИКА

Часто можно увидеть такую картину: человек с энтузиазмом начинает какое-то дело, работает с полной самоотдачей, а через некоторое время его пыл исчезает, результаты - все хуже и хуже, взгляд - безразличнее, а сам он вдруг делается какой-то вялый и неживой. Или мы сами увлекаемся какой-то идеей, ставим перед собой серьезную цель и с воодушевлением беремся за работу, а потом у нас «опускаются руки», цель перестает быть интересной, и мы чувствуем себя опустошенными...

В таких случаях обычно говорят, что человек «сгорел». Такое состояние человека называют «синдромом эмоционального выгорания». **Синдром эмоционального выгорания** (СЭВ): это состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиональной сфере. Характеризуется физическим утомлением, чувством эмоциональной усталости и опустошенности, в отдельных случаях – бесчувствием и негуманным отношением к клиентам и подчиненным, ощущением некомпетентности в профессиональной сфере, неуспеха в ней и в личной жизни, пессимизмом, снижением удовлетворенности от повседневной работы и пр.

«Синдром эмоционального выгорания» характерен только для представителей коммуникативных профессий, или, как еще принято их называть, профессий типа «человек – человек». По данным отечественных и зарубежных исследователей, данный синдром встречается в 30 – 90% случаев всех категорий руководителей, работников социальной сферы, учителей, продавцов, медицинских работников и т.д. в зависимости от конкретной профессиональной деятельности, типа личности, объективных возможностей психологической адаптации к реальным ситуациям.

Наиболее ярко выгорание проявляется в случаях, когда коммуникации отягощены эмоциональной насыщенностью, как правило, на почве стресса.

Так как «выгорание» нарастает постепенно, то человек часто продолжает работать в том же режиме с тяжелыми психологическими перегрузками до тех пор, пока не наступят критические его проявления: физические, психологические и поведенческие.

К **физическим** проявлениям относятся:

- снижение аппетита;
- обострение хронических заболеваний;
- сильная усталость, утомление после активной профессиональной деятельности, при этом обычный для человека отдых не приводит его в норму;
- частые головные боли, постоянные колебания давления;
- нарушения сна или полная бессонница и др.

Психологические симптомы проявляются в:

- повышенной раздражительности, чувстве усталости и депрессии;
- разочаровании в работе и личной жизни;
- потере самоуважения и уверенности в себе;
- снижении интереса к работе;
- чувстве неадекватности, безнадежности, бессмысленности происходящего и необъяснимой вины;
- частой смене настроения;
- немотивированном беспокойстве о будущем;
- личной отстраненности, то есть значимые события, происходящие вокруг человека, вызывают у него слабый эмоциональный отклик либо просто его не волнуют;
- чувстве несостоятельности, безысходности, потере веры в завтрашний день и др.

Поведенческие проблемы могут быть следующие:

- эмоциональные «взрывы», немотивированная смена настроения;
- пренебрежение профессиональными и семейными обязанностями;
- снижение самокритичности;
- отрицательный настрой по отношению к выполняемой работе, отсутствие инициативы, мотивации;
- ограничение общения с коллегами, друзьями и знакомыми;
- трудности при общении с окружающими, появление негативного отношения к клиентам;
- утрата чувства юмора, негативное отношение к себе;

- злоупотребление алкоголем, никотином, кофеином и др.

Наличие у человека одного или нескольких таких признаков указывает на начавшийся процесс «выгорания».

Чем больше признаков и чем ярче они выражены, тем серьезнее ситуация.

Таким образом, синдром выгорания не только негативно сказывается на профессиональной деятельности, но и в целом снижает качество жизни человека.

Профилактика синдрома выгорания

Как и во многих других случаях, спасение утопающих - дело рук самих утопающих. Для борьбы с эмоциональным выгоранием нужно, чтобы сам человек изменил позицию «жертвы обстоятельств» на позицию «хозяина своей жизни», который сам несет ответственность за все, что с ним происходит, а значит, сам довел (или позволил довести) себя до такого состояния. А помочь при этом могут следующие способы:

1. Постановка реальных целей, достижение определенных результатов, что повышает долгосрочную мотивацию. *Нельзя «объять необъятное»*. Правильно расставленные приоритеты и реальные цели дают возможность человеку чувствовать свою успешность, что, в свою очередь, повышает его самооценку.
2. Наличие *достаточных перерывов во время работы на отдых и еду*. Сверхурочная работа, а также работа дома после окончания рабочего дня, во время выходных и отпусков - это повышение степени риска развития СЭВ.
3. Овладение умениями и навыками саморегуляции. *Доступные способы - это прогулки, тренажерный зал, общение с природой, искусством, которые позволяют расслабиться и отвлечься*.
4. Профессиональное развитие и самосовершенствование. Одним из способов предохранения от СЭВ является *обмен профессиональной информацией с коллегами или представителями других служб*. Сотрудничество дает ощущение более широкого мира, чем тот, который существует внутри отдельного коллектива. Для этого с успехом используются различные курсы повышения квалификации, конференции и др.
5. Исключение ненужной конкуренции. *Слишком настойчивое стремление к выигрыванию, лидерству обуславливает развитие тревоги, делает человека излишне агрессивным*, что способствует, в свою очередь, проявлению СЭВ.
6. Эмоциональное общение. Когда человек анализирует свои чувства и делится ими с другими, если есть поддержка близких людей, «чувство локтя» в коллективе вероятность «выгорания» значительно снижается.
7. Поддержание хорошей физической формы. Доказана *тесная связь между состоянием тела и разумом*. Хронический стресс воздействует на человека. Очень важно поддерживать хорошую физическую форму с помощью физических упражнений, сбалансированного регулярного питания и полноценного сна не менее 7-9 ч в сутки.

Итак. Чтобы избежать СЭВ, необходимо следовать следующим правилам:

- стараться рассчитывать и обдуманно распределять свои нагрузки;
- научиться переключаться с одного вида деятельности на другой;
- проще относиться к конфликтам на работе;
- не пытаться всегда и во всем быть первым, лучшим и т.д.

Важно: лучше эмоциональное выгорание предупредить. Украшают и обогащают жизнь интересное общение, искусство, музыка, литература, природа, юмор.

В зависимости от того, как человек относится к себе и к своей жизни, он будет либо «звездой», либо «свечкой», чья участь - гореть и плакать.