



# ПРОФИЛАКТИКА СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА

Шамшеева Альбина Сергеевна  
начальник отдела профориентации и  
организационно - методической работы



## Что же такое синдром профессионального выгорания?

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) – отрицательное воздействие на личность его профессиональной деятельности, где предметом труда является: человек.

Это профессии – педагог, врач, продавец, менеджер по подбору персонала, психолог, социальный работник и другие.



Синдром эмоционального выгорания проявляется в виде определенных изменений в поведении и состоянии человека.

Этот термин стал применяться в нашей стране сравнительно недавно и описывает состояние деморализации, разочарования и крайней усталости, энергетического истощения, чувства перегруженности проблемами других людей.



Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накопления отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки» или «освобождения» от них.

СЭВ ведёт к истощению эмоционально - энергетических и личностных ресурсов человека.

Это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия.



## Три стадии профессионального выгорания

Синдром профессионального выгорания развивается постепенно.

### 1 - я стадия:

Начинается приглушением эмоций, сглаживанием остроты чувств и свежести переживаний. Специалист неожиданно замечает: вроде бы всё пока нормально, но ....

«Скучно и пусто на душе»...

Исчезают положительные эмоции, появляется некоторая отстранённость в отношениях с членами семьи.

Возникает состояние тревожности, неудовлетворённости, возвращаясь домой, всё чаще хочется сказать:

«Оставьте меня в покое!»



## 2-я стадия:

Возникают недоразумения с клиентами, 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 осознаваемое им самим проявление чувства самосохранения при общении, превышающем безопасный для организма уровень.



### 3-я стадия:

Притупляются представления о ценностях жизни, эмоциональное отношение к миру «уплощается», человек становится равнодушным ко всему, даже к собственной жизни.

Человек ещё может 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.



## Три аспекта (последствия) профессионального выгорания

<u>Последствие</u>	<u>Проявления</u>
Первый - снижение самооценки	Как следствие, такие «сгоревшие» работники чувствуют беспомощность и апатию.
Второй - одиночество	Со временем они могут перейти в агрессию и отчаяние. Люди, страдающие от эмоционального сгорания, не в состоянии установить нормальный контакт с клиентами. Преобладают объект - объектные отношения.
Третий – эмоциональное истощение, соматизация	Усталость, апатия и депрессия, сопровождающие эмоциональное сгорание, приводят к серьезным физическим недомоганиям - гастриту, мигрени, повышенному артериальному давлению, синдрому хронической усталости и т.д.





## Симптомы профессионального выгорания (Маслач, 1982)

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 отказа от общения, уход в себя);
- постоянное переживание негативных эмоций, для которых во внешней стимуляции 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 получается» или «я не справлюсь»;
- общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу «как ни старайся, всё равно ничего не получится»).



Третья группа – поведенческие симптомы:

- ощущение, что работа становится всё тяжелее и тяжелее, а выполнять её – всё труднее и труднее;
- сотрудник заметно меняет свой рабочий режим (увеличивает или сокращает время работы);
- постоянно, без необходимости, берёт работу домой, но дома её не делает;
- руководитель затрудняется в принятии решений;
- чувство бесполезности, неверие в улучшение, 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 неосознаваемое выполнение автоматических и элементарных действий;
- дистанцированность от сотрудников и клиентов, повышение неадекватной критичности;
- злоупотребление алкоголем, резкое возрастание выкуренных за день сигарет, применение наркотических средств.



Экспресс-диагностика «эмоционального выгорания»

№	<u>Предложение</u>	Да	Нет
1.	Когда в воскресенье в полдень я вспоминаю о том, что завтра снова идти на работу, то остаток выходных уже испорчен	Да	Нет
2.	Если бы у меня была возможность уйти на пенсию (по выслуге лет, инвалидности), я сделал (а) бы это без промедления	Да	Нет
3.	Коллеги по работе раздражают меня: невозможно терпеть их одни и те же разговоры	Да	Нет
4.	То, насколько меня раздражают коллеги, еще мелочи по сравнению с тем, как выводят меня из равновесия клиенты	Да	Нет
5.	На протяжении последних трех месяцев я отказывался (отказывалась) от курсов повышения квалификации, от участия в конференциях и т.д.	Да	Нет



№	<u>Предложение</u>		
6.	Коллегам (ученикам, посетителям, заказчикам и т.д.) я придумал (а) обидные прозвища (например, «идиоты»), которые использую мысленно	Да	Нет
7.	С делами по службе я справляюсь «одной левой». Нет ничего такого, что могло бы удивить меня в ней своей новизной	Да	Нет
8.	О моей работе мне едва ли кто скажет что-нибудь новое	Да	Нет
9.	Стоит мне только вспомнить о своей работе, как хочется и послать ее ко всем чертям	Да	Нет
10.	За последние три месяца мне не попала в руки ни одна специальная книга, из которой я почерпнул (а) бы что-нибудь новенькое	Да	Нет



## Оценка результатов

0 - 1 балл - синдром выгорания Вам не грозит

2 - 6 баллов – Вам необходимо взять отпуск, отключиться от рабочих дел

7 - 9 баллов – пришло время решать: либо сменить работу, либо, что лучше - переменить стиль жизни

10 баллов – положение весьма серьезное, но, возможно, в Вас еще теплится огонек. Нужно, чтобы этот огонь не погас



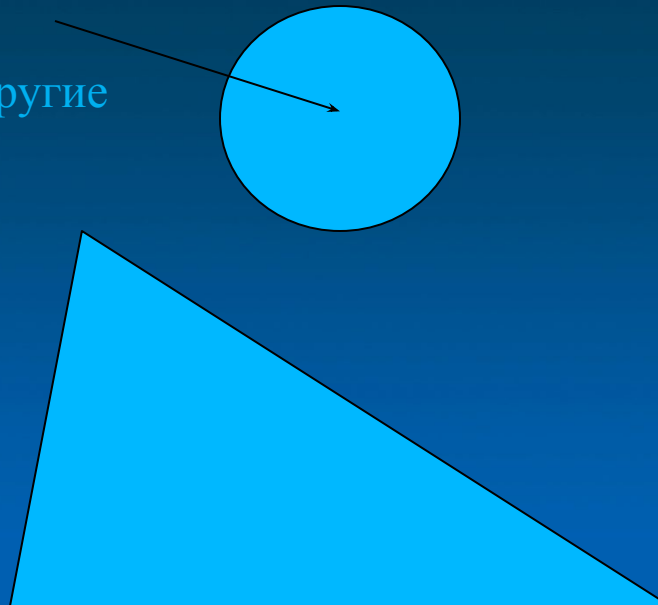
Кроме этой методики можно и использовать простейшие диагностические приёмы, которые не требуют особой подготовки, не занимают много времени и имеют структуру игрового приёма.

### Социальная заинтересованность:

Инструкция: на листе бумаги изобразите несколько треугольников, вершинами которых являются кружки, обозначающие других людей

Родители Коллеги

Друзья    Значимые другие





### Тест «Отношение к жизни»

Моментальный тест на выявление отношения человека к жизни в целом

Инструкция: поставьте точку в любой плоскости.

Реалист	Фаталист
Сензитивист	Авантюрист





## Обработка результатов:

Постановка точки в той или иной плоскости предполагает склонность человека к тому или иному отношению к действительности и тип поведения.

**Реалист:** человек, реально оценивающий себя, свои силы и возможности, трезво смотрит на вещи, живет настоящим и не витает в облаках.

«Розовые» очки ему не к лицу, он знает, что и сколько в этой жизни стоит.

**Фаталист:** человек, живущий под перстом своей судьбы. Он считает, что в жизни всё predetermined, что жизненный путь уготован заранее и наш выбор или не выбор был давно предрешён, а мы только следуем по начертанному пути.

**Авантюрист:** его девиз – «Живём один раз!». Поэтому приключения и сомнительные авантюры его не пугают, он часто безрассуден и живёт одним днём.

Иногда бывают случаи, когда человек ставит точку в центр пересечения плоскостей.

Такого человека называют «*Штирлиц*». Он выбирает свою жизненную позицию в зависимости от обстоятельств и настроения. Может моделировать своё поведение и отношение к жизни как угодно.



**К профилактике «выгорания» относится:**

Соблюдение правил организации труда:

- разграничение работы и жизни - работа не должна занимать большую часть жизни;
- физические и эмоциональные перегрузки;
- совмещение работы в различных направлениях.

Организация командного подхода:

- возможность обсуждения проблем с коллективом;
- создание атмосферы взаимопомощи и эмоционального комфорта;
- возможность подмены специалистов, четкое распределение обязанностей и их соблюдение.

Возможность повышения профессиональной квалификации.



Для профилактики профессионального  
выгорания существует множество  
упражнений и игровых заданий



## Упражнение «Улыбка»

Найдите в течение дня время и посидите несколько минут с закрытыми глазами, стараясь ни о чем не думать.

При этом на Вашем лице обязательно должна быть улыбка.

Если Вам удастся удержать ее 10-15 минут, вы сразу почувствуете, что успокоились, а Ваше настроение улучшилось.

Во время улыбки мышцы лица создают импульсы, благотворно влияющие на нервную систему.

Даже если Вы способны только на вымученную улыбку, вам от нее все равно станет легче.

Улыбаясь, мы видоизменяем тонус мышц всего лица, а это в свою очередь изменяет ход мыслей и эмоций, направляя их в нужное русло.



## Упражнение «Кто Я?»

Задание: необходимо написать 20 предложений, каждое из которых начинается с местоимения «Я».

Писать нужно как можно быстрее, не задумываясь.

1. Я...

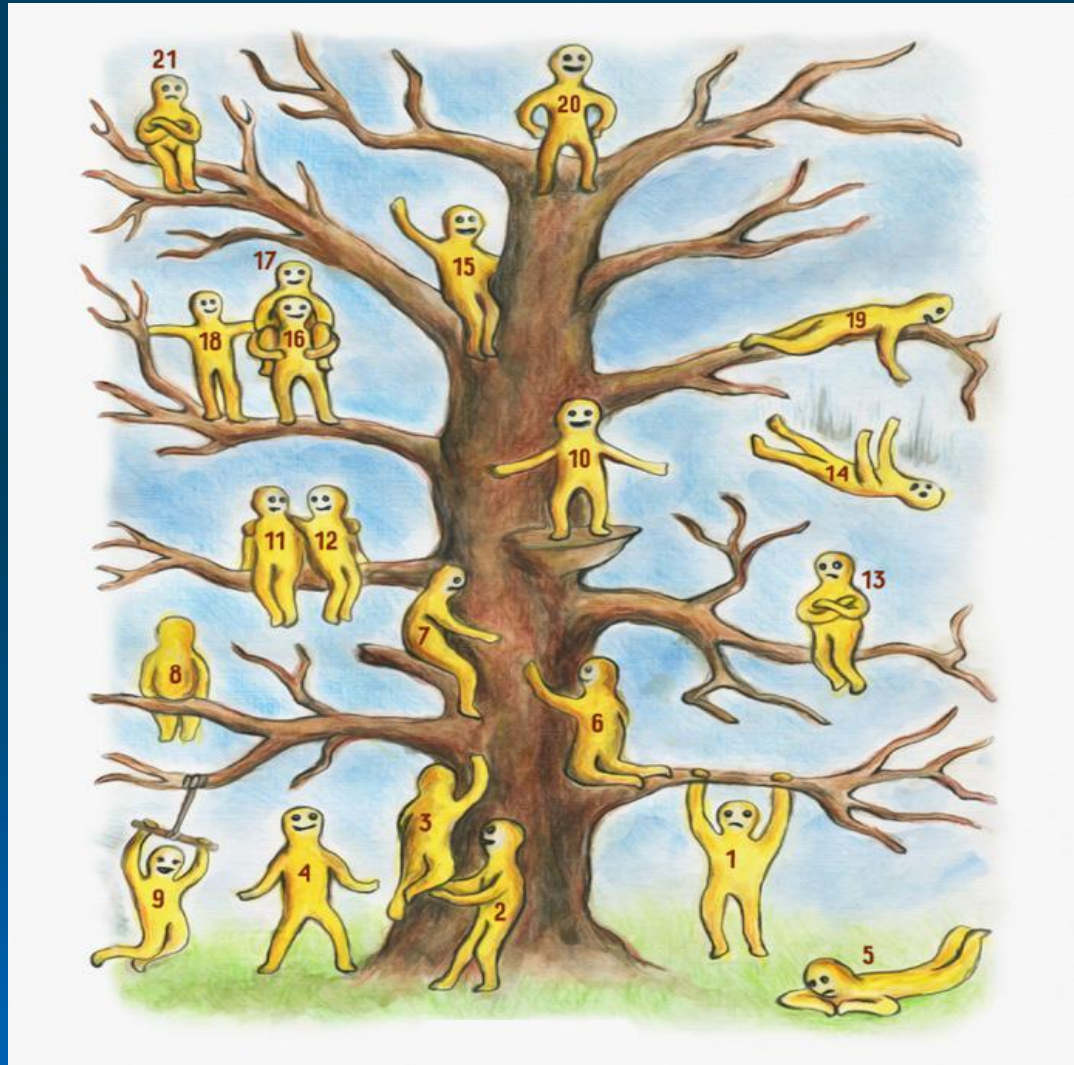
2. Я...

3. Я... и т. п.

Посмотрите, как и кем Вы себя представляете.

На какой строке вы начали испытывать трудности в определении своего

«Я»? Что вам мешало?





ЖЕЛАЕМ УСПЕХОВ!