

# Синдром эмоционального выгорания

---

(ОБЩИЕ ВОПРОСЫ СЭВ)



# Эмоциональное выгорание

---

**это синдром, развивающийся на фоне  
хронического стресса и ведущий к истощению  
эмоциональных, физических и личностных  
ресурсов человека и проявляющейся, прежде всего, в  
деформации эмоциональной сферы личности**

# Термин предложен в 1974г.

---

Синдром эмоционального выгорания - специфический вид профессиональной деформации лиц, вынужденных во время выполнения своих обязанностей тесно общаться с людьми

Синдром психического выгорания – конструкт, включающий в себя совокупность негативных психологических переживаний и дезадаптивного поведения как следствие продолжительных и интенсивных стрессов общения

Синдром профессионального выгорания – совокупность стойких симптомов, проявляющихся в негативных эмоциональных переживаниях и установках относительно своей работы и субъектов делового общения

# Общее для множества определений

---

Возникает у здоровых лиц

Имеет связь с профессиональной деятельностью, которая предполагает тесное общение с людьми, заботу о людях

Связано с длительностью и интенсивностью общения

Является защитным поведением, способствующем адаптации до определенного времени

Представляет собой комплекс негативных эмоциональных реакций, изменений, переживаний, связанных с деятельностью

Проявляется в снижении профессиональной мотивации, интереса к работе

Нарушает межличностное общение

# Факторы СЭВ

---

## 1. *Личностный* : пол, стаж данной работы,

**особенности личности, как профессионала** (качество подготовки, значимость трудовой деятельности, возможности профессионального роста, оплата труда/поощрения), **особенности характера** (сверхконтролирующие, тревожные, с низким уровнем автономии, сочувствующие, гуманные, мягкие, идеалисты, ориентированные на внешнюю оценку, зависимые от чужого мнения, склонные к эмоциональной холодности, стремящиеся к получению только позитивных эмоций, удовольствия, игнорирующие т.н. «негативные» переживания, склонные к авторитарному или либеральному стилю руководства (для кураторов, например) и т.п.,

**Мотивы (явные/фасадные и скрытые)**

# Факторы СЭВ

---

*2. Ролевой:* на сколько четко работник представляет свою профессиональную роль, свои профессиональные цели и задачи. Размытость и неопределенность обязанностей будет способствовать развитию СЭВ. Отсутствие командной работы. Нечеткое распределение ответственности. Несоответствие навыков и умений, выполняемой деятельности. Нереалистичные ожидания.

*3. Организационный:* отсутствие качественного обучения, нечеткая организация и планирование труда, недостаточность необходимых средств, многочасовая работа, имеющая трудноизмеримое содержание, неблагоприятный психологический климат коллектива, высокая интенсивность деятельности, конфликты в системе «Руководитель-подчиненный» и между коллегами.

*Особенности контингента (подопечных):* тяжело больные пациенты, дети, инвалиды – фактор развития СЭВ

Экзистенциальное направление определяет выгорание, как результат процесса разочарования, а некоторыми исследователями связывается с понятием, предложенным Д.А. Леонтьевым, «смыслового отчуждения» (утрата смысла).

# Предупреждающие сигналы

---

значительные энергетические затраты — следствие экстремально высокой положительной установки на выполнение профессиональной деятельности:

чрезмерная активность;

отказ от потребностей, не связанных с работой (может страдать семья), вытеснение из сознания переживаний неудач и разочарований;

ограничение социальных контактов не связанных с работой

# Стадии развития СЭВ (Дж. Гринберг)

---

*Первая стадия - «медовый месяц»*

*Вторая стадия - «недостаток топлива»*

*Третья стадия - хронические симптомы*

*Четвертая стадия – кризис*

*Пятая стадия эмоционального выгорания - «пробивание стены»*

Психологическое страдание переходит в физическое

# Критерии и показатели синдрома эмоционального выгорания (факторные модели)

Основные факторы	Критерий	Показатель
Эмоциональный дефицит	Эмоциональная отстраненность	Отсутствие способности к сопереживанию, соучастию; доминирование отрицательных эмоций, потеря жизнерадостности
	Эмоциональное истощение	Дистанцирование от клиентов и коллег
	Эмоциональное перенапряжение	Повышенная утомляемость, хроническая усталость, вялость, апатия, нарушения сна, потеря концентрации
Деперсонализация	Полная или частичная утрата интереса к клиенту	Клиент воспринимается как неодушевленный предмет, как объект для манипуляций
	Агрессивные тенденции	Гнев и раздражительность по отношению к коллегам и клиентам
Редукция личных достижений	Снижение самооценки своей компетентности	Негативное восприятие себя как профессионала
	Снижение личной самооценки	Недовольство собой, негативное отношение к себе как личности

# Симптомы СЭВ

---

.Усталость, утомленность, истощение, снижение активности и энергии;

• Психосоматическое недомогание (частые головные боли, расстройства желудочно-кишечного тракта);

• Полная или частичная бессонница;

• Отсутствие аппетита или, наоборот, переедание;

• Негативное отношение к коллегам и пациентам;

• Негативное отношение к деятельности;

• Скучность репертуара рабочих действий (работа по шаблону, схеме);

• Низкая самооценка;

• повышенная раздражительность, напряженность, тревожность, беспокойство;

• Частые нервные срывы (вспышки немотивированного гнева или отказы от общения, уход в себя);

• Упадническое настроение и связанные с ним эмоции: цинизм, пессимизм, чувство безнадежности, апатия, чувство бессмысленности;

• Переживание чувства вины, обиды, стыда.

# Профилактика СЭВ

---

**Личностный фактор** (большее осознание мотивов волонтерства, комфорт в работе командой, «личный помощник», поиск индивидуальных ресурсов, овладение навыками осознанной саморегуляции: снижения мышечного напряжения, управление дыханием, осознание эмоций – всего спектра!!! достаточный сон, вкусная еда, путешествия, природа, животные, массаж, сауна, движение и т.п.)

**Ролевой:** четкое представление работника о своих профессиональных обязанностях (должностная инструкция, соглашение о сотрудничестве и т. п.); осознание нереалистичных ожиданий; повышение уровня компетенции, если это необходимо;

**Организационный:** контроль за интенсивностью труда; система поощрений; поддержание благоприятного психологического климата; информирование специалистов о СЭВ и его проявлениях; обеспечение профессионального сопровождения специалистов (групповые и индивидуальные супервизии, сопровождение окончания деятельности)

# Профилактика СЭВ у волонтеров сферы здравоохранения (организационный и ролевой факторы). Возможности организации.

---

## ДО НАЧАЛА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- отбор (возраст, мотивация, стрессы и критические периоды в жизни в прошлом, утраты, экстремальные ситуации и пр.)
- обучение (в т.ч. прояснение мотивации, развитие эмоционального интеллекта, определение возможностей волонтера, рассказ о СЭВ)

## СОПРОВОЖДЕНИЕ В ПРОЦЕССЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- формализация деятельности (договор в т.ч. с определением круга ситуаций в которых может работать волонтер)
- неформальные встречи волонтеров (совместный досуг)
- поддержание и развитие навыков (семинары, тренинги и пр.)
- групповые и индивидуальные встречи с психологами – ведущими программы подготовки.

## СОПРОВОЖДЕНИЕ ОКОНЧАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

# Лечение СЭВ (волонтеры)

---

отдых/перерыв в деятельности

смена деятельности (например, переход в событийное волонтерство)

прекращение волонтерской деятельности

помощь психолога, знающего особенности добровольческой деятельности в здравоохранении

# Возможные причины прекращения волонтерской деятельности

---

Недостаток свободного времени (работа, семья)

Разлады в семье на почве добровольчества

Объем работ недостаточен/чрезмерен для поддержания мотивации (слишком мало/слишком много)

Внутренние разлады в добровольческой организации  
СЭВ

Зависть по отношению к увеличивающемуся штату добровольцев/набор платных сотрудников

Несоответствие результата ожиданиям

Недостаток квалификации

Переезд в другое место жительства

# Прощание с организацией

---

Постепенное!!!

Желательно консультирование психолога-куратора– можно определить этапность выхода из состава добровольческой команды (особенно, если доброволец работает в образе), осознание и проговаривание эмоций («негативных» и «позитивных»)

Этапность и постепенность – чтобы сохранить личность, снизить вероятность развития «токсической» вины и стыда