

ПСИХОЛОГИЯ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) — это нарастающее эмоциональное истощение, механизм психологической защиты, который проявляется полной или частичной эмоциональной глухотой в ответ на психотравмирующие факторы.

Следует отличать эмоциональное выгорание и переутомление. Переутомление — это физиологическое состояние организма, которое является последствием длительной активной деятельности без отдыха и проходит, если человек хорошо отдохнул.

Пример: многодневный марш-бросок солдат новобранцев с перерывом на приём пищи и непродолжительный ночной сон. Через несколько дней разовьётся синдром переутомления, но данное состояние пройдёт, если солдаты хорошо отдохнут день-два. Или другой пример — студент в период сессии решил за сутки выучить все вопросы к экзамену. Возникает переутомление, но при хорошем отдыхе студент быстро восстанавливается.

Термин "Синдром эмоционального выгорания" впервые был введён в 1974 г. врачом-психиатром Х. Дж. Фриденбергом и первоначально означал нарастающее эмоциональное истощение. В 2001 году профессиональный синдром эмоционального выгорания был включён в 10-й пересмотренный вариант Международной классификации болезней (МКБ-10).

Феномен эмоционального выгорания изучали такие психологи, как Маслач, Пельман, Хартман. Кристина Маслач очень метко описала синдром эмоционального выгорания как "запах горячей психологической проводки".

Причинами данного синдрома на работе могут быть:

- увеличение нагрузки;
- монотонная деятельность;
- противоречивые требования руководителей;
- отсутствие единой цели в коллективе;
- разобщённость сотрудников;
- отсутствие вознаграждения;
- несоответствие заработной платы выполняемой работе.

Неумелое руководство коллективом может приводить к выгоранию целых отделов и команд.

Признаки эмоционального выгорания в коллективе:

- "одинаковость" сотрудников;
- общая апатия по отношению к происходящему;
- "отбывание на работе" всем коллективом;
- частые перекуры и чаепития;
- отсутствие у работников чёткого понимания целей организации;
- большая текучка кадров;
- неумение и нежелание руководителя и его сотрудников брать на себя ответственность за происходящее и выполненную работу.

Важно указать, что условия труда, такие как ненормированный рабочий день, отсутствие хорошо оборудованного рабочего места и чётко обозначенного перерыва на обед часто являются причиной синдрома хронической усталости, который является предвестником эмоционального выгорания.

Синдром профессионального выгорания чаще встречается среди "социальных" профессий. Например, социальные работники, медицинский персонал, педагоги,

психологи, воспитатели. Также "коммуникативных" - менеджеры, руководители, юристы, адвокаты, следователи и пр. Может проявляться безразличием к нарастающим требованиям руководителя, негативным отношением к "капризным" пациентам и клиентам, ощущением профессиональной непригодности и т. д.

Домохозяйки также довольно часто подвержены синдрому эмоционального выгорания, особенно если супруг или близкие родственники не помогают ухаживать за детьми и не берут часть домашних дел на себя. Причина выгорания в том, что женщина вынуждена ежедневно выполнять однообразную работу, её труд незаметен и не оценивается должным образом.

Согласно исследованиям, синдрому эмоционального выгорания подвержены 74 % опрошенных психологов и психиатров, причём выгорание чаще встречается у сотрудников государственных клиник. Скорее всего, это говорит о низкой оплате, высоких требованиях и ответственности при работе в этих учреждениях.

Симптомы эмоционального выгорания

Симптомы эмоционального выгорания можно разделить на группы:

Физические — это симптомы, которые ощущаются человеком как болезненные, он вынужден обращаться к специалистам, думая, что серьёзно болен. Часто пациент переходит от одного врача к другому, проходит полное обследование, но причины плохого самочувствия не выявляются. К таким жалобам относятся бессонница, физическое утомление, слабость, тошнота, головокружение, головные боли, одышка, повышенное давление.

Эмоциональные — это либо эмоциональная ригидность (отсутствие эмоциональных проявлений, чувство одиночества), либо яркие эмоциональные проявления (истерики, агрессия, "душевные страдания", повышенная тревожность даже по незначительным поводам). Проявления зависят от типа темперамента человека — интроверт, скорее всего, уйдёт в себя, замкнётся. Если клиент ярко выраженный экстраверт, то проявление эмоций будет ярким, даже чрезмерными. Существует прямая связь между типами темперамента и степенью эмоционального выгорания. Люди с холерическим и меланхолическим типами темперамента более подвержены данному синдрому, чем сангвиники и флегматики.

Поведенческие — это заметное для окружающих изменение поведения человека. К поведенческим симптомам относятся отказ от еды, чрезмерное употребление алкоголя, лекарств, табака, появление усталости в течение рабочего дня (даже в начале работы и при несильной загруженности), провоцирование несчастных случаев на производстве, импульсивное поведение на работе и в быту.

Интеллектуальные — это симптомы, проявляющиеся в потере интереса ко всему новому, к саморазвитию, к тому, что ранее было интересно, к общению, к участию в обучающих семинарах и тренингах.

Социальные — симптомы, которые указывают на изоляцию сотрудника от коллектива, потерю интереса к своему хобби. Человек ощущает, что его не понимают и не поддерживают близкие люди, прекращает общаться с друзьями и родственниками.

Таким образом, синдром эмоционального выгорания затрагивает все сферы жизнедеятельности человека и проявляется сочетанием симптомов в соматической, психической и социальной областях.

Патогенез эмоционального выгорания

Если на работе человек постоянно испытывает стресс, то в итоге его постигает эмоциональное выгорание. Стресс — это мощный выход энергии из организма, который

тратится на решение возникших проблем. Чаще всего человек в стрессовых ситуациях замыкается в себе и пытается направить все силы на преодоление трудностей, организм пытается выработать дополнительную энергию. Но когда ресурсы закончатся, человека ждёт психоэмоциональное и физическое истощение — так организм даёт ему сигнал о необходимости отдыха и восстановления. И если такие состояния повторяются регулярно, то человек всё быстрее тратит свои ресурсы, а периоды истощения удлиняются. В дальнейшем, если не предпринять адекватные меры по регуляции физиологического состояния организма, развиваются психосоматические заболевания и депрессивные расстройства.

Развитие синдрома эмоционального выгорания проходит в **несколько этапов**:

1. У пациента нарастает усталость, появляется слабость и расстройства сна (либо долго засыпает и тяжело просыпается утром, либо вечером засыпает раньше обычного, но просыпается ночью и долго не может уснуть). Возможны головные боли, диарея, тахикардия, аритмия, гипертония, снижение памяти и внимания (особенно его переключение и концентрация). Достаточно частыми являются не проходящие боли в горле, першение и хрипота, но при тщательном осмотре ЛОР-врачами диагнозы не подтверждаются.

2. Затем проявляются психологические симптомы, а именно личностные изменения — усиливается тревожность, развиваются депрессивные расстройства, часто меняется настроение, возникают неконтролируемые эмоции. На запущенных стадиях формируются зависимости: никотиновая, пищевая, алкогольная и даже наркотическая.

3. Крайняя степень проявления — парасуицид (причинение осознанного вреда своему здоровью, например, принять большую дозу снотворного, но без цели довести себя до смерти) или даже суицид.

Соматические симптомы появляются как завершающее звено схемы психосоматических расстройств. Страдают самые незащищенные органы, ослабленные ранее перенесёнными заболеваниями. Есть мнение, что существует психосоматический цикл, когда психические и соматические расстройства существуют как единый процесс (так называемый порочный круг).

Таким образом, эмоциональное выгорание сначала ощущается пациентом как проявление соматических симптомов, а психологические нарушения появляются позже. Это может привести к ошибочным выводам врачей и потере времени на лечение. Поэтому важно на начальном этапе, наряду со сбором анамнеза и подробного соматического исследования, провести диагностику психологического состояния пациента.

Классификация и стадии развития эмоционального выгорания

В научной литературе можно встретить несколько теорий, описывающих стадии эмоционального выгорания. Несмотря на внешние различия, они достаточно схожи.

Наиболее полная теория принадлежит Джозефу Гринбергу, где он описывает пятиступенчатую модель эмоционального выгорания:

"Медовый месяц". На данной стадии сотрудник с удовольствием берётся за работу и полон решимости. Но по мере усложнения заданий и при повышении трудовой нагрузки, теряет интерес к профессиональной деятельности, работа перестаёт приносить удовольствие.

"Недостаток топлива". На второй стадии появляется усталость, отрешённость, нарушение сна и аппетита. Часто нарушается трудовая дисциплина — сотрудник опаздывает, уходит раньше без причины, наблюдаются частые перекуры или чаепития.

"Хронические симптомы". Появляется раздражительность, агрессия, сотрудник становится измождённым, перестаёт следить за своей внешностью (особенно это заметно у женщин, которые чаще подвержены выгоранию). Работник часто жалуется на хроническую нехватку времени.

"Кризис". Именно на этом этапе начинают развиваться хронические заболевания, в результате которых сотрудник может частично, а в тяжёлом случае и полностью потерять свою работоспособность. У человека сильно падает самооценка и, по его мнению, значительно ухудшается качество жизни.

"Пробивание стены". Физические и психологические проблемы обостряются, и возникает риск развития опасных для жизни заболеваний.

Также существует динамическая модель Б. Перлмана и Хайнца Хартмана, которая описывает четыре стадии эмоционального выгорания:

Первая стадия — напряжённость, связанная с дополнительными усилиями по адаптации к ситуационным рабочим требованиям.

Вторая стадия — сильное переживание стресса.

Третья стадия — реакции трёх классов (физиологические, аффективно-когнитивные, поведенческие) в индивидуальных вариациях.

Четвертая стадия — переживание хронического стресса. Данная стадия сопоставима с "затуханием горения при отсутствии необходимого топлива".

Согласно модели Матиаса Буриша, развитие синдрома эмоционального выгорания также проходит ряд стадий. Сначала возникают значительные энергетические затраты — следствие экстремально высокой положительной установки на выполнение профессиональных задач. По мере развития синдрома появляется усталость, которая постепенно сменяется разочарованием и снижением интереса к работе. Следует отметить, что эмоциональное выгорание развивается с индивидуальными особенностями и определяется различиями в эмоционально-мотивационной сфере, а также условиями, в которых протекает профессиональная деятельность.

Как же вернуться в «нормальное» состояние?

1. Помогаем внутреннему ребенку. Как родитель выражает любовь? В основном, через тело: ласковые прикосновения, поглаживания, объятия. И это первое, что вы можете сделать самостоятельно. Уделите внимание своему телу. Сделайте самомассаж. Растирание тела щеткой снизу вверх очень хорошо действует на лимфу. Другой вариант — похлопывания по меридианам, которые идут по рукам и ногам сверху вниз и снизу вверх. Можно просто помассировать шею и плечи в тот момент, когда вы почувствовали себя усталым посреди рабочего дня.

2. Оставляем рабочие проблемы на работе. Как? С помощью одежды. Возвращаясь с работы домой, переодевайтесь. Сразу. В любимое, удобное и красивое. Ритуал переодевания может включать или выключать ту роль, которая для вас так энергозатратна. Если у вас на работе есть сменная обувь, то переобувание в конце дня может стать этим самым ритуалом: заканчивая работу, вы снимаете «рабочую» обувь, и вместе с ней оставляете в офисе все рабочие проблемы. Так же и дома. Надевая домашнюю одежду, вы словно включаете ту роль, которая нужна в данный момент: хозяйки, мамы, любимой жены.

3. Медитируем. Это ежедневная практика очищения ума. Именно беспокойный ум создает напряжение, которое вытягивает все наши силы. Уделите этому внимание.

4. Подключаем физические нагрузки. Постарайтесь подойти к ним осознанно, ощутить свое тело во время выполнения упражнений. Пусть ваш ум сосредоточится

именно на ощущениях в теле, а не на рабочих моментах, которые были или будут. В этот пункт я бы включила любые телесные практики — баня, массаж, прогулки, бег, плавание. Прочувствуйте свое тело, каждую мышцу!

5. Практикуем диджитал детокс и дышим. Ежедневно. На несколько минут отключите все средства связи, компьютер, музыку, кино. Займитесь в это время осознанным дыханием. Пяти минут наблюдения за тем, как вы дышите, будет достаточно, чтобы организм успел перезарядиться. Это только ваши пять минут, больше ничьи.

6. Спим. Здоровый сон — лучший способ восстановить силы. Постарайтесь к вечеру постепенно снижать активность. Чтобы не было бессонницы, можно заварить успокаивающий чай с мелиссой, валерианой, пустырником или мятой. Высыпайтесь! Это мое любимое лекарство от разных болезней, и оно действительно помогает.

Это довольно простые советы, и они под силу каждому из нас. Важно понимать, что выгорание не исчезнет само по себе. Чтобы справиться с ним, нужно осознанно делать шаги к здоровой, сбалансированной жизни. Пусть даже эти шаги будут совсем крошечными, главное — делать их каждый день.

Меры профилактики

Разграничить сферы деятельности: у каждого сотрудника должны быть должностные обязанности, выход за которые должен считаться скорее исключением из правил.

Научиться планированию: многие работники имеют привычку постоянно откладывать дела на потом (так называемая прокрастинация), но это "потом" рано или поздно наступает, после чего и начинается "шторм" отложенных дел, сопровождаемый стрессом.

Соблюдать порядок на рабочем месте: нежелательно принимать пищу за рабочим столом, для этого должна быть выделена отдельная комната или место. Правильное оборудование рабочего места — важная составляющая успешной деятельности. Помимо удобства полезно оформить рабочее место — поставить картинку, календарик или фотографию, которые вызывают приятные эмоции.

Не брать домой недоделанную работу: как правило, поработать дома не удастся, а вот четкое разграничение дома и работы помогает переключаться на другие роли и уделять больше времени семье.

Обязательно соблюдать режим дня: стараться ложиться спать и просыпаться в одно и то же время, следить за питанием, ежедневно гулять на свежем воздухе.

Завести хобби: каждому, кто сталкивается с повышенным стрессом и эмоциональным истощением на работе, необходимо дело, которое приносит удовольствие — спорт, творчество, садоводство, танцы и т. д.

Для избегания рецидива новому образу жизни надо следовать постоянно. Для этого необходимо пересмотреть свои жизненные цели и ценности, представления о себе, отношении к себе, к другим людям и к своей работе. Здесь важно принять и укрепить своё "Я", осознать ценность здоровья и своей жизни, принять за неё ответственность и занять профессиональную позицию в работе. Также важно прекратить постоянно откладывать свои планы на потом и научиться планированию. И только после этого, шаг за шагом, изменятся отношения с самим собой и окружающими людьми. В результате заново произойдёт осознание своей профессиональной и других жизненных ролей. Человек обретёт уверенность в своих силах и выйдет из-под действия синдрома эмоционального выгорания, сможет успешно работать и жить полной жизнью.