

Методические рекомендации для заведующих структурных подразделений, менеджеров, художественных руководителей, культорганизаторов, звукорежиссеров, руководителей клубных формирований МБУК «ЦКС» по предотвращению эффекта эмоционального выгорания во время творческого процесса.

Эмоциональное выгорание – симптомы, диагностика и профилактика.

Что такое эмоциональное выгорание? Причины возникновения, диагностика и профилактика.

Синдром эмоционального выгорания — это нарастающее эмоциональное истощение, механизм психологической защиты, который проявляется полной или частичной эмоциональной глухотой в ответ на психотравмирующие факторы. Часто возникает у врачей, психологов, педагогов и людей, ухаживающих за детьми или пожилыми родственниками. Может проявляться безразличием к нарастающим требованиям руководителя, негативным отношением к "капризным" пациентам и клиентам, ощущением профессиональной непригодности и т. д.

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.

Термин "Синдром эмоционального выгорания" впервые был введён в 1974 г. врачом-психиатром Х. Дж. Фрейденбергом 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).

Признаки эмоционального выгорания

Причинами данного синдрома могут быть:

- увеличение нагрузки на работе;
- 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

Но даже если условия труда хорошие, а начальник внимательный, человек все равно может выгореть в силу личных особенностей. Это состояние развивается у людей, обладающих сильно развитым чувством эмпатии, склонных к сочувствию и мечтаниям, идеализирующих свою работу, одержимых навязчивыми идеями, а также у интровертов, людей с низкой самооценкой и повышенной конфликтностью.

Синдром профессионального выгорания чаще встречается среди "социальных" профессий (социальные работники, медицинский персонал, педагоги, психологи, воспитатели и т. д.) и "коммуникативных" (менеджеры, руководители, юристы, адвокаты, следователи и пр.). 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.

Симптомы эмоционального выгорания можно разделить на группы:

- **Физические** - 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). Люди с холерическим и меланхолическим типами темперамента более подвержены данному синдрому, чем сангвиники и флегматики₁.
- **Поведенческие** — это заметное для окружающих изменение поведения человека; 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.

Развитие синдрома эмоционального выгорания проходит в несколько этапов:

- ✓ У пациента нарастает усталость, появляется слабость и расстройства сна (либо долго засыпает и тяжёло 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) ¹. Достаточно частыми являются не проходящие боли в горле, першение и хрипота, но при тщательном осмотре ЛОР-врачами диагнозы не подтверждаются.
- ✓ 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.
- ✓ Крайняя степень проявления — парасуицид (причинение осознанного вреда своему здоровью, например принять большую дозу снотворного, но без цели довести себя до смерти) или да



же суицид.

Психосоматический цикл

Классификация и стадии развития эмоционального выгорания

1. "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.

2. "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.

3. "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.

4. "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.

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

Стадии эмоционального выгорания:

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

2. Вторая стадия — сильное переживание стресса.

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

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

Осложнения эмоционального выгорания

Среди руководителей распространено мнение, что синдром эмоционального выгорания надуманный, и отношение к сотрудникам нередко становится потребительским — "полностью отдаваться работе, не получая ничего взамен".

Диагностика эмоционального выгорания

Для этого у пациента уточняют:

- как изменилось его поведение в последнее время, стал ли он более раздражительным, появляется ли агрессия по незначительным

причинам, интересуется ли он чем-то новым, как изменились его привычки;

- ощущает ли, что нагрузка на работе увеличивается, появилось ли чувство, что он хронически ничего не успевает, а руководство предъявляет повышенные требования;

- нарушен ли сон (плохое засыпание вечером и тяжёлое пробуждение утром, частые просыпания по ночам и бессонница);

- нарушено ли пищевое поведение;

- появилась ли зависимость от курения, алкоголя, лекарственных средств;

- какие есть жалобы на здоровье;

- появилось ли чувство хронической усталости и апатии.

Если человек отвечает на большинство вопросов положительно, то это указывает на то, что он находится на одной из стадий эмоционального выгорания, а вот на какой именно можно определить с помощью методики Виктора Бойко "Исследование эмоционального выгорания" Методика состоит из опросного листа с 84 утверждениями. Баллы подсчитываются при помощи ключа, и в результате получается итоговое значение — сумма показателей всех симптомов эмоционального выгорания.

Чтобы исключить другие заболевания, необходимо направить пациента к узким специалистам (неврологу, психиатру, терапевту), которые назначат дополнительные лабораторные исследования.

Профилактика, лечение эмоционального выгорания

При появлении признаков эмоционального выгорания следует обратиться к психологу или психотерапевту. Стратегии помощи при выгорании включают различные виды психотерапевтической работы.

Саморегуляция — это управление своим психоэмоциональным состоянием, которое достигается воздействием человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием. При помощи данных техник достигается эффект успокоения, восстановления и активизации. К способам саморегуляции относятся смех и

юмор, размышления о хорошем, релаксационные упражнения, рассматривание приятных пейзажей, фотографий, картин, прогулки на свежем воздухе, чтение стихов, прослушивание музыки и т. д.

Дыхательные упражнения. Управление дыханием — это эффективное средство влияния на тонус мышц и эмоциональные центры мозга. Медленное и глубокое дыхание (с участием мышц живота) понижает возбудимость нервных центров и способствует мышечному расслаблению. Частое (грудное) дыхание, наоборот, обеспечивает высокий уровень активности организма, поддерживает нервно-психическую напряжённость. Пример упражнения: представить, что перед носом на расстоянии 10–15 см висит пушинка. Дышать только носом так плавно, чтобы пушинка не шевелилась. Данное упражнение позволяет быстро успокоиться.

Телесно-ориентированная терапия. Под воздействием психических нагрузок возникают напряжение и мышечные зажимы. Умение расслабиться позволяет снять нервно-психическую напряжённость и быстро восстановить силы. В этом помогут техники медитации и расслабления.

Логотерапия (терапия словом). Словесное воздействие задействует сознательный механизм самовнушения. Формулировки самовнушений строятся в виде простых и кратких утверждений позитивной направленности (без частицы "не").

Гипнотерапия — форма психотерапии, которая использует расслабление и интенсивное внимание, чтобы помочь справиться с различными проблемами.

Техники визуализации. Визуализация — мысленное представление, проигрывание и видение себя в ситуации, которая ещё не произошла. Человек воображает себя делающим (или имеющим) то, к чему он стремится. Выполнять 10 минут перед сном и 10 минут утром

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 чёткое 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.