

*«Синдром профессионального
(эмоционального) выгорания»*



Что такое синдром профессионального выгорания?

Термин «синдром профессионального (эмоционального) выгорания»

(burn-out – сгорание, выгорание) впервые был введен в 1974 году американским психиатром Гербертом Фрейденбергером.

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 отношениям к клиентам и подчиненным, ощущением некомпетентности в профессиональной сфере, неуспеха в ней и в личной жизни, пессимизмом, снижением удовлетворенности от повседневной работы

Факторы, определяющие развитие синдрома



По данным отечественных и зарубежных исследователей синдром выгорания встречается в 30 – 90% случаев всех категорий руководителей, полицейских, судей, учителей, врачей, психологов, социальных работников, спасателей, продавцов, 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.

Причины синдрома профессионального выгорания

1) субъективные (индивидуальные) связаны: с особенностями личности, возрастом, системой жизненных ценностей, убеждениями, способами и механизмами индивидуальной психологической защиты, с личным отношением к выполняемым видам деятельности, взаимоотношениями с коллегами по работе, участниками судебного процесса, членами своей семьи. Сюда можно отнести и высокий уровень ожидания результатов своей профессиональной деятельности, высокий уровень преданности моральным принципам, проблему ответить на просьбу отказом и сказать «нет», склонность к самопожертвованию и т.д. Больше всего подвержены «сгоранию», и первыми выходят из строя, как правило, самые лучшие сотрудники - те, кто наиболее ответственно относится к своей работе, переживает за свое дело, вкладывает в него душу.

2) объективные (ситуационные) напрямую связанные со служебными обязанностями, например: с увеличением профессиональной нагрузки, недостаточным пониманием должностных обязанностей, неадекватной социальной и психологической поддержкой и т.д.

Физические признаки и симптомы эмоционального выгорания

- ✓ Ощущение усталости и опустошённости большую часть времени;
- ✓ Снижение иммунитета и постоянно плохое самочувствие;
- ✓ Частые головные боли, боли в спине и мышцах;
- ✓ Изменение аппетита и привычек сна;
- ✓ Затрудненное дыхание, отдышка;
- ✓ Тошнота, головокружение, чрезмерная потливость, дрожание;
- ✓ Гипертензия (повышенное давление);
- ✓ Сердечные болезни



Эмоциональные признаки и симптомы эмоционального выгорания

- ✓ Чувство недостатка удачи и неуверенности в себе;
- ✓ Чувство беспомощности, ощущение нахождения в тупике;
- ✓ Отстранённость, ощущение одиночества в мире;
- ✓ Потеря мотивации;
- ✓ Часты циничные и негативные прогнозы;
- ✓ Неудовлетворённость и чувство невыполненного долга. Безразличие и усталость
- ✓ Ощущения фрустрации и беспомощности, безнадежность
- ✓ Раздражительность, агрессивность
- ✓ Тревога, усиление иррационального беспокойства, неспособность сосредоточиться



Поведенческие симптомы и признаки эмоционального выгорания

- ✓ Уход от ответственности;
- ✓ Самоизоляция;
- ✓ Волокита, долгое достижение целей;
- ✓ Разочарование в себе и в других;
- ✓ Пропуск работы, приход на работу поздней и уход ранний;
- ✓ Во время рабочего дня появляется усталость и желание прерваться, отдохнуть;
- ✓ Безразличие к еде, стол скудный, без изысков;
- ✓ Малая физическая нагрузка;
- ✓ Оправдание - употребления табака, алкоголя, лекарств;
- ✓ Несчастные случаи (например: травмы, падения, аварии и т.д.);
- ✓ Импульсивное эмоциональное поведение.



Интеллектуальные симптомы и признаки эмоционального выгорания

- ✓ Уменьшение интереса к новым теориям и идеям в работе;
- ✓ Уменьшение интереса к альтернативным подходам в решении проблем;
- ✓ Увеличение скуки, тоски, апатии или недостаток куража, вкуса и интереса к жизни;
- ✓ Увеличение предпочтения стандартным шаблонам, рутине, нежели творческому подходу;
- ✓ Цинизм или безразличие к новшествам;
- ✓ Малое участие или отказ от участия в развивающих экспериментах;
- ✓ Формальное выполнение работы.



Социальные симптомы и признаки эмоционального выгорания

- ✓ Нет времени или энергии для социальной активности;
- ✓ Уменьшение активности и интереса к досугу, хобби;
- ✓ Социальные контакты ограничиваются работой;
- ✓ Скучные взаимоотношения с другими, как дома, так и на работе;
- ✓ Ощущение изоляции, непонимания других и другими;
- ✓ Ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег.



Три стадии синдрома профессионального выгорания (К. Маслач, 1982)

ПЕРВАЯ СТАДИЯ:

- ✓ начинается приглушением эмоций, сглаживанием остроты чувств и свежести переживаний; специалист неожиданно замечает: вроде бы все пока нормально, но... скучно и пусто на душе;
- ✓ исчезают положительные эмоции, появляется некоторая отстраненность в отношениях с членами семьи;
- ✓ Возникает состояние тревожности, неудовлетворенности; возвращаясь домой, все чаще хочется сказать: «Не лезьте ко мне, оставьте в покое!»



Три стадии синдрома профессионального выгорания (К. Маслач, 1982)

ВТОРАЯ СТАДИЯ:

- ✓ возникают недоразумения с окружающими (учениками, родителями), профессионал в кругу своих коллег начинает с пренебрежением говорить о некоторых из них;
- ✓ неприязнь начинает постепенно проявляться в присутствии других людей - вначале это с трудом сдерживаемая антипатия, а затем и вспышки раздражения. Подобное поведение профессионала - это неосознаваемое им самим проявление чувства самосохранения при общении, превышающем безопасный для организма уровень.



Три стадии синдрома профессионального выгорания

(К. Маслач, 1982)

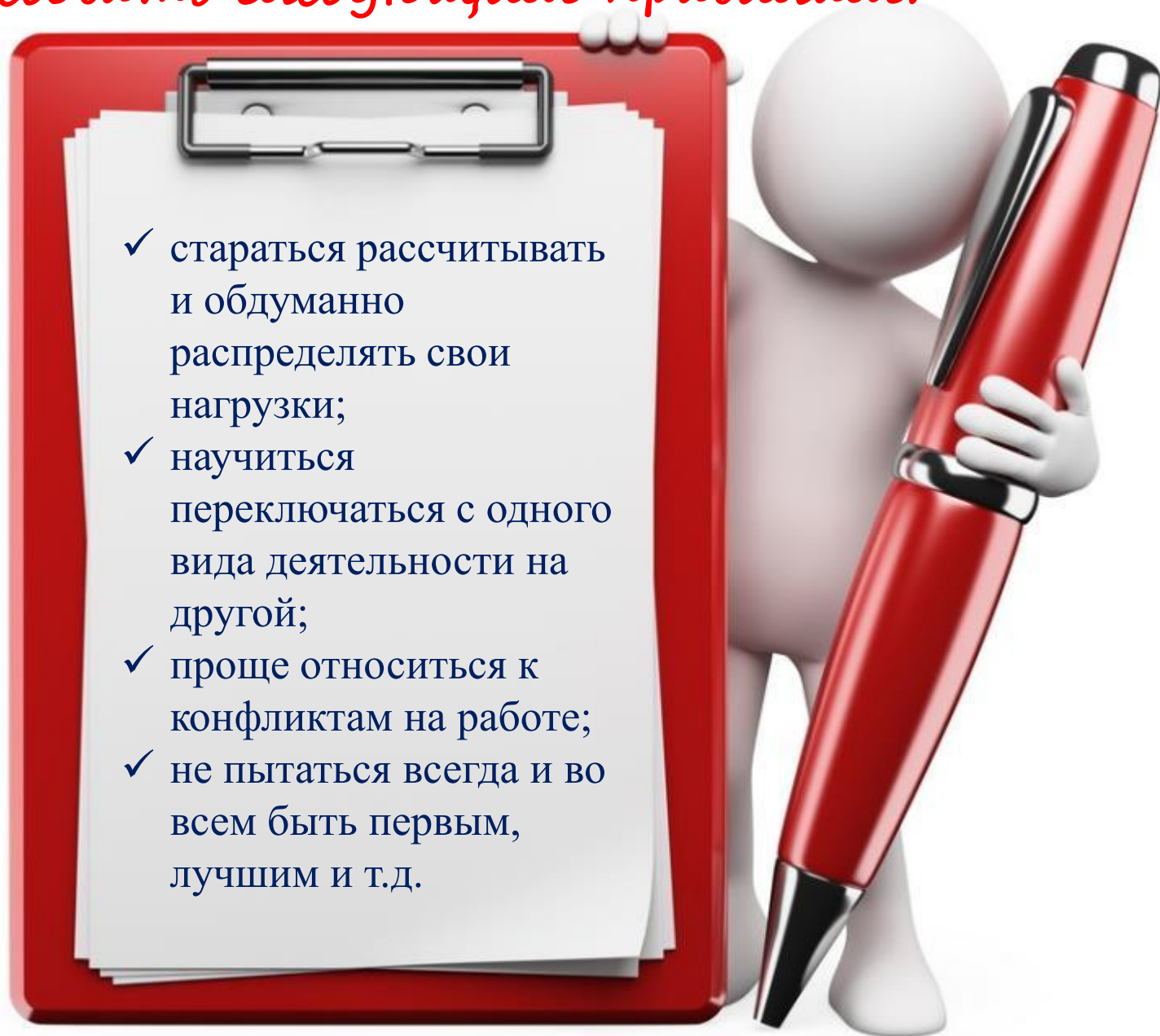
ТРЕТЬЯ СТАДИЯ:

- ✓ представления о ценностях жизни, эмоциональное отношение к миру «уплощается», человек становится опасно равнодушным ко всему, даже к собственной жизни;
- ✓ такой человек по привычке может еще 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.



Чтобы избежать синдрома, 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.



Эмоциональное выгорание не болезнь и не диагноз, а тем более не приговор.

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



Международный опыт профилактики синдрома выгорания

В настоящее время Синдром профессионального (эмоционального) выгорания входит в рубрику Международной классификации болезней (МКБ-10: Z73 — «Стресс, связанный с трудностями поддержания нормального образа жизни»).

В ходе проведенного опроса в 15 государствах — членах Европейского союза — **56%** рабочих сообщили об очень высоких темпах работы, **60%** — о жестких сроках в течение по крайней мере одной четверти их рабочего времени, **40%** — о монотонности выполняемой ими работы.

Свыше одной трети работающих не имеют возможности оказывать какое-либо влияние на порядок выполнения работы.



Процент работников, «часто» или «почти всегда» обеспокоенных

*(Международное исследование
вовлеченности персонала, GfK, 2011)*

	Баланс жизнь- работа	Уровень стресса на работе	Безопасность на работе	Необходимо сть работать сверхурочно	Ресурсы для эффективного выполнения работы	Здоровье
18-29 лет	39	40	33	31	34	32
30-39 лет	34	38	31	26	31	26
40-49 лет	30	36	26	23	30	25
50-59 лет	28	34	27	23	32	27
60 лет и старше	24	28	24	17	22	22

Во многих странах функционируют специализированные институты управления стрессом, в вузах ведутся курсы по управлению стрессом, разрабатываются правительственные программы, создаются специализированные центры, занимающиеся помощью руководителям коммерческих компаний в борьбе с организационным стрессом.

Одна из известных организаций по изучению стресса – **Международная ассоциация управления стрессом** (International Stress Management Association) – была создана еще в 1973 году по инициативе доктора Э. Джейкобсона и профессора Ф. Макгуигана.

Сегодня ассоциация имеет филиалы в Австралии, Бразилии, Великобритании, Индии, Нидерландах, России, США, Франции, Японии.

Россия

По данным Минздрава РФ, **78%** населения России живет сегодня в состоянии затяжного психоэмоционального стресса, что приводит к развитию серьезных заболеваний, включая четыре ведущих причины смертности: инфаркт миокарда, рак, инсульт и сахарный диабет.

Результаты исследования, проведенного Всероссийским центром изучения общественного мнения, свидетельствуют о том, что россияне в состоянии стресса в отличие от своих зарубежных коллег в меньшей степени склонны обращаться за помощью к корпоративным психологам и, по-прежнему, стараются справляться со стрессом самостоятельно.

Большинство россиян отвлекаются от неприятностей на работе с помощью искусства (музыки, кино, книги), занятиями любимым хобби, компьютерными играми, посещениями церкви.

Германия

Каждый третий сотрудник в стране уходит на пенсию досрочно по причине «синдрома выгорания»

Для немецкого правительства это большой урон. На досрочные пенсии Германия тратит миллиарды евро в год.

В стране работодателю грозит наказание в виде штрафа или даже тюремного заключения в случае нарушения закона об охране труда (это касается и психологического состояния работников). Пенсионный возраст увеличивается, а значит, и сотрудники должны работать дольше и также эффективно, как и ранее.

46% признаются, что их лекарство от стресса телевизор или компьютер. Примерно 25% видят спасение в табаке, выпивке, чипсах или шоколаде.

Германия

Согласно социологическим исследованиям, **7 из 10** опрошенных работодателей не уделяют теме выгорания должного внимания и не знают, с какой стороны начинать бороться с данным видом «рабочей депрессии».

Министерством труда было принято решение об искоренении «синдрома выгорания». В феврале 2015 года был разработан законопроект, который запрещает отвечать на рабочие звонки и письма во внерабочее время.

Профсоюз Verdi организует семинары на тему: «Участие производственных советов в принятии решений, касающихся стресса и других психических нагрузок».

Другой немецкий профсоюз IG Metall проводит обучение по теме «Стресс и психические нагрузки».

Швеция

В Швеции **9 из 10** служащих при выполнении своих повседневных обязанностей постоянно приходится работать в интенсивном режиме, а **40%** из них работают без обеденного перерыва.

Закон от 1991 года «О производственной среде» поощряет трудящихся менять свою рабочую обстановку и приспособлять ее под себя.

В этих программах во главу угла ставится задача уменьшения стресса за счет лучшей организации труда, изменения характера труда, установления реальных плановых заданий, улучшения личных взаимоотношений внутри коллектива и пр.

В **Австрии** 1,2 миллиона рабочих страдают от связанного с работой стресса по причине слишком сжатых сроков выполнения заданий.

В **Дании** 8% служащих часто чувствуют себя эмоционально опустошенными.

В **Испании** 32% рабочих определили свою работу как связанную со стрессом.

У врачей-стоматологов в **США** отмечен высокий уровень самоубийств.

В **Швеции**, официальный диагноз «выгорание» дает возможность человеку получить финансовую компенсацию, консультирование, психотерапевтическое лечение.

Китайцы возглавляют список наций, которые испытывают стресс на работе чаще всех – доля таких рабочих в стране составляет **75 %**. Поскольку рост китайской экономики замедлился, китайцы испытывают страх перед возможным экономическим спадом, безработицей, побочными эффектами продолжающегося еврозонального кризиса.

Связанный с работой уровень стресса повысился и в **Турции**. **48 %** жителей страны связывают это с косвенным влиянием неустойчивости в еврозоне и мерами строгой экономии.

В **Англии** около **67%** работников признало, что стресс - главная проблема их профессиональной жизни.



*В Швейцарии
функционирует 5
клиник, которые
специализируются
на лечении
синдрома выгорания*



Болгария



52% работающих болгар считают, что часто или очень часто подвержены стрессу на рабочем месте. Чаще всего причинами стресса являются реорганизация или неуверенность на рабочем месте (72%); удлиненное рабочее время или чрезмерная нагрузка (66%), грубость или насилие (59%).

Работники в сфере здравоохранения, образования, госадминистрации и IT технологий наиболее подвержены стрессу во время работы.

Франция

Самоубийство на рабочем месте для Франции - не экзотика.

От психосоциального стресса сегодня во Франции страдает примерно **треть активного населения страны** и больше половины менеджеров крупных предприятий.

Во Франции знают, что стресс и эмоциональные нагрузки не только разрушительны но и являются причиной множества заболеваний. Отсутствие людей на рабочих местах из-за болезней и лечение заболевших обходятся стране **примерно в 1 миллиард евро ежегодно.**

Особые нарекания вызывают гигантские офисы – так называемые *open space* (опен спейс), где нет стен для разграничения помещения на индивидуальные рабочие кабинеты.

Япония



У японцев **фанатичное трудолюбие**. В Японии даже вовремя приходить на работу не слишком прилично – гораздо лучше будет явиться хотя бы на полчаса раньше. Переработка и короткий, едва заметный перерыв на обед – явление и вовсе обыденное.

Кароси (внезапная смерть на рабочем месте, вызванная усталостью и переутомлением) – большая проблема Японии.

С 2013 года рассматривается законопроект, который должен урегулировать вопросы объемов сверхурочной работы и обязать работодателей более внимательно следить за состоянием здоровья своих работников.

