

СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ, СВЯЗАННЫЙ С ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ СПЕЦИАЛИСТОВ ПОМОГАЮЩИХ ПРОФЕССИЙ

Пестерева Анастасия Евгеньевна

магистрант 2 курса Кемеровского государственного университета, РФ, г. Кемерово

Синдром эмоционального выгорания (далее СЭВ) – это процесс, который возникает из-за долговременного влияния профессиональных стрессов на специалиста, работа которого относится к стрессово-неустойчивой. Это процесс, проявляющийся в потере физической и эмоциональной энергии. СЭВ выражается в сокращении индивидуальных достижений [3, с. 15].

Впервые СЭВ, как процесс в своих работах стал изучать американский учёный, психиатр Н. Freudenberger, который в дальнейшем ввёл термин «эмоциональное выгорание» для определения уровня эмоционального состояния у специалистов таких профессий, как врачи, педагоги, психологи, специалисты социальных служб т.д. Он разработал совершенно новую модель, для рассмотрения психических нарушений, связанных с профессиональной деятельностью специалистов. К. Maslach – психолог, определила такое состояние, как некое эмоциональное и физическое изнашивание организма в целом, которое включает в себя отрицательную самооценку, пренебрежительное отношение к работе, а также потерю сочувствия и понимания по отношению к своим клиентам [2, с. 28].

СЭВ – своеобразный механизм, защиты организма при помощи исключения эмоций, как абсолютно, так и частично, в ответ на раздражительное и травмирующее воздействие негативных факторов, возникающих в процессе профессиональной деятельности. В настоящее время в науке СЭВ рассматривается, как состояние предболезни, в таком случае, возможно, говорить и о психосоматическом самочувствии, напрямую взаимодействующего с синдромом выгорания.

Актуальностью данной темы является ее недостаточная теоретическая разработанность.

Новизна статьи заключается в уточнении и расширении представлений о факторах, влияющих на развитие синдрома «эмоционального выгорания».

Просматривается связь возникновения СЭВ с родом профессиональной деятельности, тесно связанной с ответственностью за судьбу, психическое здоровье, а иногда и за жизнь людей. Особенно тяжёлой и располагающей к выгоранию является работа, например, в хосписах, с онкологическими больными, больными с сильнейшими наркотическими и алкогольными зависимостями. Как правило, таким родом деятельности занимаются люди со специальной профессиональной подготовкой, имеющие представление о синдроме, но тем не менее невольно, располагающим к этому нарушению свой организм. Ключевым составляющим СЭВ является несоответствие личности и предъявляемых к ней требований на рабочем месте. Так же к профессиональным стрессорам можно отнести: чрезмерная нагрузка на специалиста в сложных межличностных отношениях, давление со стороны вышестоящего начальства и коллег, отсутствие поощрения за проделанную работу, отсутствие интересов за пределами работы. Развитию СЭВ способствует: склонность к тревоге, высокий самоконтроль, эмоциональная лабильность [1, с. 52].

Можно выделить три главенствующих признака СЭВ. Возникновению СЭВ сопутствует период повышенной активности, когда человек погружен в работу, отказывается от иных потребностей и нужд, с ней не взаимосвязанных, после чего наступает первый симптом-

истощение. Истощение представляет собой особое напряжение, истощение всех своих эмоциональных и физических ресурсов, постоянное чувство усталости, не покидающее даже после длительного сна. С отдыхом эти ощущения могут гаснуть, но в ходе рабочей ситуации, возобновляются с новой силой.

Вторым симптом СЭВ является отстранённость. Специалисты при потере своего сострадания к клиенту рассматривают эмоциональное отстранение, как возможность преодолеть стресс на работе. В крайне тяжёлых и редких проявлениях специалиста ничего не волнует, ничто не вызывает эмоций- ни положительных, ни отрицательных, а наоборот апатию. Теряется интерес к клиенту, само его присутствие неприятно.

Третьим симптомом может являться чувство потери собственной нужности или падение своей самооценки. Человек не видит дальнейших перспектив в своей работе, ухудшается удовлетворённость работой, угасает вера в свои силы [2, с. 41].

У людей страдающих СЭВ, наблюдаются сочетание психосоматических, соматических и психопатологических признаков дисфункции.

Выделяют 5 групп симптомов СЭВ:

- поведенческие симптомы (появляется усталость во время работы; отвращение к еде; недостаточная физическая нагрузка; оправдание тем самым употребление алкоголя и курение; травмы или падения, аварии).
- физические симптомы (физическое утомление; потеря веса; бессонница; короткий сон; одышка; повышение давления; дрожь; головокружения; ухудшение общего состояния здоровья; сердечно-сосудистые заболевания)
- интеллектуальное состояние (потеря интересов к новым идеям и разработкам в работе; тоска; апатия, потеря интереса в жизни; безразличие; отказ в развивающих экспериментах; образовании; абсолютно формальное выполнение работы.
- эмоциональные симптомы (пессимизм; черствость в работе и личной жизни; общая усталость и безразличие, чувство безнадежности и беспомощности; агрессия; отсутствие сосредоточенности; депрессия; истерики; душевные переживания; чувство одиночества)
- социальные симптомы (потеря интереса к досугу; изоляция, напряжённые отношения дома и на работе, чувство недостатка поддержки; социальные контакты очерчивают только коллеги; непонимание окружающими) [2, с. 22].

СЭВ рассматривается, как последствие производственных стрессов, как процесс дезадаптации к работе, основным фактором выгорания является большая нагрузка в ситуациях с напряжёнными межличностными отношениями. Стресс, возникающий в ходе работы - реакция организма, когда к человеку предъявляют требования отдалённые от уровня его знаний и навыков. Феноменом, характерным для некоторых производств, является психическое насилие. Самой распространённой формой этого насилия является злоупотребление своим служебным положением по отношению к людям не способным самим себя защитить [1, с. 36].

Отрицательные последствия производственных отношений определяются понятием «профессиональное выгорание». Существует некая взаимосвязь между профессиональным выгоранием и мотивацией к деятельности. Психическому выгоранию предрасположены трудоголики, люди, которые работают с высокой самоотдачей, установкой на непрерывный рабочий процесс, с высокой само ответственностью. Широко известной является точка зрения, человек, который оказывает помощь, плодотворно работающий, является наиболее уязвимым к СЭВ. У таких людей наблюдается тенденция не к реалистическим ожиданиям, а больше к идеалистическим, они настолько увлечены работой, что им становится тяжело оторваться от нее [1, с. 15].

Специалисты по социальной работе, работающие в специализированных учреждениях

подвержены значительному дистрессу: им трудно раскрыть свои чувства перед кем либо, кроме своей семьи. Они постоянно вступают в контакт с клиентами, пришедшими со своими порой достаточно тяжёлыми проблемами. Зачастую их профессиональным долгом является оказание психологической помощи. Несмотря на подготовку и отбор персонала, руководство сталкивается с проблемами неудовлетворённости в проделанной работе, а так же с жалобами клиентов на равнодушие и грубость.

Личностные черты эмоциональной неустойчивости, подозрительности, робости, склонности к чувству вины. Провоцировать СЭВ могут различные психологические травмы (смерть близкого, развод).

Стресс провоцируется огромным количеством требований, которые постоянно суммируются в различных сферах жизнедеятельности.

В картине синдрома у специалистов по социальной работе преобладают симптомы фазы «резистенции». Это проявляется бурными эмоциональными реакциями на клиентов, отсутствием эмоций в контакте с клиентом, потерей способности к сопереживанию и сочувствию, усталостью, которая ведёт к редуцированию профессиональной деятельности и отрицательному влиянию работы на личную жизнь. Также выражено переживание психотравмирующих обстоятельств, которое проявляется в ощущении психологических и физических пере нагрузок, конфликтами с коллегами, руководством, клиентами [1, с. 34].

Профилактика начинается с понятия сути самой проблемы. Чувство контроля может иметь решающее значение. Выгорание является конечным результатом «сгорания дотла». Первым шагом в контроле над процессом выгорания является взятие ответственности за свое переживание стресса, и обязать себя измениться. Обратиться за помощью стоит, при первых симптомах СЭВ. Прежде всего, необходимо очертить для себя приоритеты и подумать об изменении образа жизни. Стоит начать с того, что бы выработать установку на то, что работа должна и может доставлять нам удовольствие, развивать скрытые ресурсы. Регулярное профессиональное совершенствование может служить важнейшим аспектом в борьбе с выгоранием, возникающего в процессе профессиональной деятельности [3,с.22].

В целях профилактики СЭВ следует:

- постараться рассчитывать и обдуманно распределять свои нагрузки;
- научиться переключаться на разные виды деятельности;
- по возможности игнорировать конфликты на работе;
- не стремиться быть лучшим всегда и во всём.

Если мы не проявим инициативы в разработке стратегии по борьбе с выгоранием, мы с лёгкостью окажемся в числе людей страдающих от него.

В дополнение к сказанному, хотелось бы отметить качества, которыми необходимо обладать специалисту по социальной работе, которые он должен проявлять в общении с клиентами, для избегания синдрома эмоционального выгорания.

1. Способность к сопереживанию, способность проникать во внутренний мир другого человека.
2. Открытость – попытаться понять клиента, откровенно сообщать ему о своих чувствах, вызывая с его стороны эмпатическую реакцию.
3. Доброжелательность – доброе, эмоционально положительное отношение к пациенту к клиенту, заинтересованность в решении его проблем.
4. Отказ от нравоучений – не навязывать своих советов.

Хотелось бы отметить, для избегания профессионального выгорания, прежде всего, стоит преодолеть тенденцию к самообвинению, нарушение самоуважения.

Сегодня накопление наблюдений в отношении синдрома эмоционального выгорания (СЭВ) вызывает необходимость, рассмотреть скрытые механизмы, способные привести к апатии в профессиональной деятельности.

Список литературы:

1. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. - Питер, 2008 – 358 с.
2. Сидоров П. Синдром «выгорания» и методики восстановления адаптации личности. 2005. – №43 – С.27.
3. Умняшкина С.В. Синдром эмоционального выгорания как проблема самоактуализации личности (в сфере помогающих профессий) – [Электронный ресурс]: Дис. канд. психол. наук: 19.00.04 / – М.: РГБ, 2002. – 54 с. // Режим доступа: <http://http://www.dslib.net/med-psixologia/sindrom-jemocionalnogo-vygoranija-kak-problema-samoaktualizacii-lichnosti.html#1241361> (дата обращения: 03.04.2017).