

- «Кукольный театр как средство художественного воспитания детей с нарушениями здоровья» – О.С. Мезенцева;
- «Программа профилактики “эмоционального сгорания” педагогов» – Н.С. Ратникова;
- «Метафорический тренинг для подростков» – И.В. Вачков.

СИНДРОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ПСИХОЛОГОВ И ПЕДАГОГОВ

И.В. Вачков,

доктор психол. наук

Профессиональное выгорание – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов работающего человека [1].

Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накопления отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки» или «освобождения» от них. Оно ведет к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов человека [4].

Высокий уровень развития эмоциональной и поведенческой саморегуляции является одним из самых профессионально значимых качеств и психологов, и педагогов, поскольку сама профессиональная деятельность является источником постоянных стрессогенных факторов и может привести к возникновению синдрома «эмоционального выгорания» [3].

Феномен «выгорания» – острое кризисное состояние. Он является неотъемлемой частью профессиональной деятельности тех специалистов, которых традиционно относят к категории «помогающих профессии» (психологи, психотерапевты, социальные работники, юристы, и др.); и которые в своей работе имеют дело с негативными переживаниями людей и оказываются лично вовлеченными в них. Феномен «выгорания» характеризуется душевной и физической усталостью, утратой веры в свои силы и, как следствие, невозможностью эффективно действовать в своей профессиональной сфере.

Деятельность психологов и педагогов относится к категории стрессовых. Высокая эмоциональная вовлеченность в диалог с клиентом (учащимся), неопределенность (невозможность контролировать частоту обращений, темы обращений, поведение собеседников), высокая интенсивность работы (количество и качество обращений), необходимость быстро реагировать на неожиданную информацию – все это определяет возможность высокого риска «выгорания».

«Выгорание» не является результатом только действий организации или особенностей личности, речь идет о взаимодействии множества факторов. Однако если «выгорание» появилось в коллективе, то это очень «заразно». Профилактика «выгорания» в этом смысле более эффективна, чем помощь при нем.

Разнообразные проявления фрустрационного поведения и переживания, обусловленные конфликтом, составляют психологическую сущность феномена «выгорания» у психологов и педагогов [2; 5; 8]:

- 1) психическая и физическая усталость;
- 2) ощущение беспомощности и несостоятельности,
- 3) нежелание идти на работу,
- 4) боязнь предстоящего контакта,
- 5) раздражительность и агрессивность во время беседы,
- 6) стремление побыстрее ее завершить,
- 7) ощущение малой значимости решаемых проблем,
- 8) подмена продуктивной работы формальным подходом к взаимодействию с клиентом (учащимися),
- 9) сомнения в эффективности своей работы,
- 10) перенос отрицательных эмоций на окружающих,
- 11) перенос сложностей оператора на проблемы абонента,
- 12) стремление уйти и реализовать себя в иной области.

Некоторые признаки и симптомы «выгорания» могут включать снижение чувства юмора, увеличение соматических жалоб, социальное отчуждение, снижение качества работы, эмоциональные изменения, негативное отношение к себе, чувства безнадежности и беспомощности, разочарования, и отрицательное отношение к работе, другим и жизни в целом. Было обнаружено, что количество времени непосредственного контакта с людьми по работе положительно коррелирует с эмоциональным истощением. Истощение также связано с уменьшением профессиональной вовлеченности и усилением желания оставить работу. Имеются многочисленные исследования, которые подтверждают положительную корреляцию между интенсивностью (напряженностью) контакта с клиентами (учащимися) и «выгоранием» [6].

Система подготовки психологов и педагогов должна быть ориентирована на профилактику «выгорания» специалистов и подразумевать специальное обучение мерам психогигиены и развитие эмоциональной саморегуляции.

Синдром профессионального выгорания развивается постепенно. Он проходит **три стадии** (Маслач, 1982), как три лестничных пролета в глубины профессиональной непригодности:

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, всё чаще хочется сказать: «Ну, не лезьте ко мне, оставьте в покое!»

ВТОРАЯ СТАДИЯ

- Возникают недоразумения с клиентами. Профессионал начинает в кругу своих коллег с пренебрежением говорить о некоторых из клиентов.

• Постепенно неприязнь проявляется в присутствии клиентов. Вначале это с трудом сдерживаемая антипатия, а затем и вспышки раздражения. Подобное поведение профессионала-специалиста – это не осознаваемое им самим проявление самосохранения при общении, превышающем безопасный для организма уровень.

ТРЕТЬЯ СТАДИЯ

• Притупляются представления о ценностях жизни. Эмоциональное отношение к миру «уплощается», человек становится опасно равнодушным ко всему, даже к собственной жизни.

• По привычке такой человек 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 [6].

Особенно быстро «выгорают» сотрудники, имеющие интровертированный характер, индивидуально-психологические особенности которых не согласуются с профессиональными требованиями коммуникативных профессий [7].

Они не имеют избытка жизненной энергии, характеризуются скромностью и застенчивостью, склонны к замкнутости и концентрации на предмете профессиональной деятельности. Именно они способны накапливать эмоциональный дискомфорт без «сбрасывания» отрицательных переживаний во внешнюю среду.

Специалисты дают весьма конкретные советы о том, что нужно и чего не нужно делать при выгорании [4]:

- НЕ скрывайте свои чувства. Проявляйте ваши эмоции и давайте вашим друзьям обсуждать их вместе с вами.
- НЕ избегайте говорить о том, что случилось. Используйте каждую возможность *пересмотреть свой опыт* наедине с собой или вместе с друзьями.
- НЕ позволяйте вашему чувству стеснения останавливать вас, когда другие предоставляют вам шанс говорить или предлагают помощь.
- НЕ ожидайте, что тяжелые состояния, характерные для сгорания, уйдут сами по себе. Если не предпринимать мер, они будут посещать вас в течение длительного времени.
- Выделяйте достаточное время для сна, отдыха, размышлений.
- Проявляйте ваши желания прямо, ясно и честно говорите о них семье, друзьям и на работе.
- Постарайтесь сохранять нормальный распорядок вашей жизни, насколько это возможно.

Литература

1. Аминов А.Н. Российская энциклопедия социальной работы. Синдром эмоционального сгорания, в 2-х томах. Т. 2. – М., 1997.
2. Водопьянова Н.Е., Старченко Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – СПб.: Изд-во «Питер», 2005.
3. Малкина-Пых И.Г. Психология экстремальных ситуаций. Справочник практического психолога. – М.: Изд-во Эксмо, 2005.

4. Осухова Н.Г., В.Н.Кожевникова. Профилактика профессионального выгорания // Школьный психолог, 2006, № 16.
5. Осухова Н.Г. Сгоревшие на работе // Здоровье, 2003, № 9.
6. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. – СПб.: Питер, 2000.
7. Самоукина Н.В. Карьера без стресса. – СПб.: Изд-во «Питер», 2003.
8. Хачатурян С.Д. Психологические условия эффективности функционирования «Телефонов Доверия». – Владимир, 2000.