**Способы предупреждения синдрома «эмоционального выгорания»**

Термин *"эмоциональное выгорание***"** введен американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергером в 1974 году для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально насыщенной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Первоначально этот термин определялся как состояние изнеможения, истощения с ощущением собственной бесполезности. Подверженными "эмоциональному выгоранию" признавались сотрудники медицинских учреждений и различных благотворительных организаций. Р.Шваб в 1982 г. расширяет группу профессионального риска. Теперь, это, прежде всего учителя, полицейские, юристы, тюремный персонал, политики, менеджеры всех уровней. Как пишет одна из ведущих специалистов по исследованию "эмоционального выгорания" К. Маслач, "деятельность этих профессионалов весьма различна, но всех их объединяет близкий контакт с людьми, который, с эмоциональной точки зрения, часто трудно поддерживать продолжительное время".

Согласно современным данным, под "психическим выгоранием" понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы. Этот синдром включает в себя три основные составляющие, выделенные К. Маслач: эмоциональную истощенность, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений.

Под эмоциональным истощением понимается чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой. В.В.Бойко выделяет ряд внешних и внутренних факторов предпосылок, которые провоцируют эмоциональное выгорание.

***К внешним факторам*** относят уровни материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности. Многие психологи отмечают доминирующую роль этих факторов в возникновении выгорания.

Рассмотрим их:

* *Хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность.*

Такая деятельность связана с интенсивным общением, точнее, с целенаправленным восприятием партнеров и воздействием на них. Профессионалу, работающему с людьми, приходиться постоянно подкреплять эмоциями разные аспекты общения: активно ставить и решать проблемы, внимательно воспринимать, усиленно запоминать и быстро интерпретировать визуальную, звуковую и письменную информацию, быстро взвешивать альтернативы и принимать решения.

* *Дестабилизирующая организация деятельности.*

Основные ее признаки общеизвестны - нечеткая организация и планирование труда, недостаток оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация, наличие в ней «бюрократического шума» - мелких подробностей, противоречий, завышенные нормы контингента, с которым связана профессиональная деятельность, например, учащихся в классе. При этом дестабилизирующая обстановка вызывает многократный негативный эффект: она сказывается на самом профессионале, на субъекте общения - клиенте, потребителе, пациенте и т.д., а затем на взаимоотношениях обеих сторон

* *Повышенная ответственность за исполняемые функции и операции*.

Представители массовых профессий обычно работают в режиме внешнего и внутреннего контроля. Прежде всего, это касается медиков, педагогов, воспитателей и т.д. Процессуальное содержание их деятельности заключается в том, что постоянно надо входить и находиться в состоянии субъекта, с которым осуществляется совместная деятельность. Постоянно приходится принимать на себя энергетические разряды партнеров. На всех, кто работает с людьми и честно относится к своим обязанностям, лежит нравственная и юридическая ответственность за благополучие вверенных деловых партнеров - пациентов, учащихся, клиентов и т.д. Плата высока - это нервное перенапряжение. Например, у школьного учителя за день проведения уроков самоотдача и самоконтроль столь значительны, что к следующему рабочему дню психические ресурсы практически не восстанавливаются.

* *Неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности.*

Определяется двумя основными обстоятельствами - конфликтностью по вертикали, в системе «руководитель – подчиненный», и по горизонтали, в системе «коллега – коллега». Нервозная обстановка побуждает одних растрачивать эмоции, а других - искать способы экономии психических ресурсов. Рано или поздно осмотрительный человек с крепкими нервами будет склоняться к тактике эмоционального выгорания: держаться от всего и всех подальше, не принимать все близко к сердцу, беречь нервы.

* *Психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения.*

У педагогов и воспитателей это дети с аномалиями характера, нервной системы и с задержками психического развития. В процессе профессиональной деятельности почти ежедневно попадается клиент или пациент, который "портит вам нервы" или "доведет до белого каления". Невольно специалист начинает упреждать подобные случаи и прибегать к экономии эмоциональных ресурсов, убеждая себя при помощи формулы: " не следует обращать внимание". В зависимости от статистики своих наблюдений, он добавляет, кого именно надо эмоционально игнорировать: невоспитанных, распущенных, неумных, капризных или безнравственных. Механизм психологической защиты найден, но эмоциональная отстраненность может быть использована неуместно, и тогда профессионал не включается в нужды и требования вполне нормального партнера по деловому общению. На этой почве возникают недоразумение и конфликт, таким образом, эмоциональное выгорание проявляется своей дисфункциональной стороной.

***К внутренним факторам***, обуславливающим эмоциональное выгорание

относят следующие факторы:

* *Склонность к эмоциональной ригидности*.

Эмоциональное выгорание как средство психологической защиты возникает быстрее у тех, кто менее реактивен и восприимчив, более эмоционально сдержан. Например, формирование симптомов "выгорания" будет проходить медленнее у людей импульсивных, обладающих подвижными нервными процессами. Повышенная впечатлительность и чувствительность могут полностью блокировать рассматриваемый механизм психологической защиты и не позволят ему развиваться. Жизнь многократно подтверждает сказанное. Нередко случается так что, проработав "в людях" до пенсии, человек, тем не менее, не утратил отзывчивость, эмоциональную вовлеченность, способность к соучастию и сопереживанию.

* *Интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности.*

Данное психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело, исполняемую роль. Часто встречаются случаи, когда по молодости, неопытности и, может быть, наивности, специалист, работающий с людьми, воспринимает все слишком эмоционально, отдается делу без остатка. Каждый стрессогенный случай из практики оставляет глубокий след в душе. Судьба, здоровье, благополучие субъекта деятельности вызывает интенсивное соучастие и сопереживание, мучительные раздумья и бессонницу. Профессор Решетова Т.В. называет это безграмотным сочувствием - полным растворением в другом, слабыми границами «Я».Постепенно эмоционально-энергетические ресурсы истощаются, и возникает необходимость восстанавливать их или беречь, прибегая к тем или иным приемам психологической защиты. Так, некоторые специалисты через какое-то время меняют профиль работы и даже профессию. Часть молодых учителей покидает школу в первые 5 лет трудового стажа. Но типичный вариант экономии ресурсов - эмоциональное выгорание. Учителя спустя 11-16 лет приобретают энергосберегающие стратегии исполнения профессиональной деятельности.

Часто бывает, что в работе профессионала чередуются периоды интенсивной интериоризации и психологической защиты. Временами восприятие неблагоприятных сторон деятельности обостряется, и тогда человек очень переживает стрессовые ситуации, конфликты, допущенные ошибки. Например, педагог, научившийся спокойно реагировать на аномалии характеров подросткового возраста, вдруг «срывается» в общении с определенным ребенком, возмущенный его бестактными выходками и грубостью. Но случается - тот же учитель понимает, что надо проявить особое внимание к ученику и его семье, однако, не в силах предпринять соответствующие шаги. Эмоциональное выгорание обернулось безразличием и апатией.

* *Слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности*.

Здесь имеется два аспекта. Во-первых, профессионал в сфере общения не считает для себя необходимым или почему-то не заинтересован проявлять соучастие и сопереживание субъекту своей деятельности. Соответствующее умонастроение стимулирует не только эмоциональное выгорание, но и его крайние формы - безразличие, равнодушие, душевную черствость.

Во- вторых, человек не привык, не умеет поощрять себя за сопереживание и соучастие, проявляемые по отношению к субъектам профессиональной деятельности. Систему самооценок он поддерживает иными средствами - материальными или позиционными достижениями. Альтруистическая эмоциональная отдача для такого человека ничего не значит, и он не нуждается в ней, не испытывает от нее удовлетворения. Естественно, "выгорать" ему просто и легко. Иное дело личность с альтруистическими ценностями. Для нее важно помогать и сочувствовать другим. Утрату эмоциональности в общении она переживает как показатель нравственных потерь, как утрату человечности.

* *Нравственные дефекты и дезориентация личности.*

Возможно, профессионал имел нравственный изъян еще до того, как стал работать с людьми, или же приобрел их в процессе деятельности. Нравственный дефект обусловлен неспособностью включать во взаимодействие с деловыми партнерами такие моральные категории, как совесть, добродетель, добропорядочность, честность, уважение прав и достоинств другой личности. Нравственная дезориентация вызывается иными причинами - неумением отличать хорошее от плохого, благо от вреда, наносимого другой личности. Однако как в случае нравственного дефекта, так и при наличии нравственной дезориентации, формирование эмоционального выгорания облегчается. Увеличивается вероятность безразличия к субъекту деятельности и апатии к исполняемым обязанностям.

К этому перечню можно добавить факторы, выделенные Решетовой Т.В.:

* *неэмоциональность или неумение общаться;*
* *алекситимия во всех проявлениях (невозможность высказать словами свои ощущения), что всегда связано с тревогой;*
* *трудоголизм, когда происходит камуфлирование какой-либо проблемы работой (трудоголик чаще всего прикрывает темпом свою профессиональную несостоятельность);*
* *люди без ресурсов (социальные связи, родственные связи, любовь, профессиональная состоятельность, экономическая стабильность, цель, здоровье и т.д.)*

*Симптомы эмоционального выгорания*  условно разделяют на физические, поведенческие и психологические.

*К физическим относятся*:

* усталость;
* чувство истощения;
* восприимчивость к изменениям показателей внешней среды;
* частые головные боли расстройства желудочно-кишечного тракта;
* избыток или недостаток веса;
* одышка;
* бессонница.

*К поведенческим и психологическим*:

* работа становится все тяжелее, а способность выполнять ее все меньше;
* профессионал рано приходит на работу и остается надолго;
* поздно появляется на работе и рано уходит;
* берет работу на дом;
* чувство неосознанного беспокойства;
* чувство скуки;
* снижение уровня энтузиазма;
* чувство обиды;
* чувство разочарования;
* неуверенность;
* чувство вины;
* чувство невостребованности;
* легко возникающее чувство гнева;
* раздражительность;
* человек обращает внимание на детали;
* подозрительность;
* чувство всемогущества (власть над судьбой пациента);
* ригидность; («застревание» на одном виде деятельности, трудности в адаптации к новой ситуации)
* неспособность принимать решения;
* дистанционирование от пациентов и стремление к дистанционированию от коллег;
* повышенное чувство ответственности за пациентов;
* растущее избегание;
* общая негативная установка на жизненные перспективы;
* злоупотребление алкоголем и (или) наркотиками.

"Выгорание" очень инфекционно и может быстро распространяться среди сотрудников. Те, кто подвержен выгоранию, становятся циниками, негативистами и пессимистами; взаимодействуя на работе с другими людьми, которые находятся под воздействием такого же стресса, они могут быстро превратить целую группу в «собрание выгорающих».

Надо отметить, что эмоциональное выгорание - процесс довольно коварный, поскольку человек, подверженный этому синдрому часто мало осознает его симптомы. Он не может увидеть себя со стороны и понять что происходит. Поэтому он нуждается в поддержке и внимании, а не конфронтации и обвинении. Многие психологи считают, что "сгорание" не является неизбежным. Скорее должны быть предприняты профилактические шаги, которые могут предотвратить, ослабить или исключить его возникновение.

На сегодняшний день используются разнообразные подходы в разрешении обозначенных выше трудностей. Эти подходы могут быть использованы и в педагогической деятельности. Рассмотрим некоторые из них.

Наиболее распространенным средством является *непрерывное психолого-педагогическое образование педагога,* повышение его квалификации. Это связано с тем, что знания, полученные в период обучения в ВУЗе быстро устаревают. В зарубежной литературе фигурирует даже единица измерения устаревания знаний специалиста так называемый "период полураспада компетентности". Термин заимствованный из ядерной физики в данном случае означает продолжительность времени после окончания ВУЗа, когда в результате устарения полученных знаний по мере появления новых знаний и новой информации компетентность специалиста снижается на 50%.

*Со стороны администрации* нужна система поощрений, должны использоваться методы психологической разгрузки, релаксация прямо на работе, акцент должен быть сделан на том, каким образом руководители могут структурировать работу и организовать рабочие места, чтобы дело стало более значимым для исполнителей.

Важным аспектом в профессиональной деятельности педагога является *саморегуляция.* Необходимость саморегуляции возникает тогда, когда педагог сталкивается с новой, необычной, трудноразрешимой для него проблемой, которая не имеет однозначного решения или предполагает несколько альтернативных вариантов. В ситуации, когда педагог находится в состоянии повышенного эмоционального и физического напряжения, что побуждает его к импульсивным действиям. Или в случае если он находится в ситуации оценивания со стороны детей, коллег, других людей.

Психологические основы саморегуляции включают в себя управление, как познавательными процессами, так и личностью: поведением, эмоциями и действиями. Зная себя, свои потребности и способы их удовлетворения, человек может более эффективно, рационально распределять свои силы в течении каждого дня, целого учебного года.

Регулярное выполнение психотехнических упражнений поможет правильно ориентироваться в собственных психических состояниях, адекватно оценивать их и эффективно управлять собой для сохранения и укрепления собственного психического здоровья и, как следствие, достижения успеха в профессиональной деятельности при сравнительно небольших затратах нервно-психической энергии.

Для выполнения психотехнических упражнений не требуется большого количества времени и специальных помещений. Самостоятельно или в паре с другим педагогом их можно выполнять на перемене или после уроков.

К первому типу подобных упражнений относятся *упражнения-релаксации*. В любой профессии, изобилующей стрессогенными ситуациями, важным условием сохранения и укрепления психического здоровья работника выступает его умение вовремя "сбрасывать" напряжение, снимать внутренние зажимы, расслабляться. В течение небольшого времени, затраченного на выполнение психотехнических упражнений, можно снять усталость и обрести состояние внутренней свободы, стабильности, уверенности в себе. Для усиления эффекта упражнений-релаксаций можно рекомендовать использование цвета.

* Если Вы ощущаете, что Вам недостает жизненной энергии - смело используйте красный цвет;
* Если Вам не хватает чувства психологической свободы и умения приспосабливаться к внешним обстоятельствам - работайте с оранжевым цветом;
* Желтый цвет поможет Вам, если Вы чувствуете упадок сил и хотели бы получить заряд активности, если Вы находитесь в конфликте с самим собой;
* При равнодушии и чувстве апатии, при желании быть более открытым и более спокойным Вам поможет зеленый цвет;
* Голубой цвет следует использовать, если Вас тяготят ваши обязанности, если Вы действуете, не задумываясь о последствиях своих поступков;
* Если Вы проявляете излишнюю эмоциональность и не контролируете свои реакции, используйте синий цвет;
* Фиолетовый цвет оказывает большое влияние на область чувств, именно его надо использовать, если Вы часто по необъяснимым причинам испытываете горечь, чувствуете себя обманутым, вас мучают сомнения, и Вы впадаете в состояние депрессии.

*Игры-формулы*, в свою очередь, используются для вербального (словесного) самовнушения. Формулы могут произноситься про себя или вслух по дороге на работу, при подготовке к занятию, в процессе рабочего дня, перед трудной ситуацией. Произнесение формул необязательно проводится точно по тексту. Можно проявлять индивидуальные варианты и отступления в виде выбора стиля формул, слов, длительности фраз и т.п. Важно найти свой собственный язык, наиболее эффективно на вас воздействующий. Если, например, Вы - человек, не терпящий приказов и директив, тогда постройте текст формулы в мягкой манере, в форме убеждения: "Я спокоен и уверен в себе. Я должен сохранять внутреннюю стабильность, потому что впереди у меня трудный разговор". Если Вы - человек эмоциональный, тогда ваш текст должен содержать яркие прилагательные: "Я испытываю спокойствие и уверенность в себе. Я должен сохранять внутреннюю стабильность, как мощный фундамент великолепного здания". Если же Вы - человек сдержанный и в то же время сильный, энергичный, ваша формула должна звучать как краткий и резкий приказ или команда: "Я должен быть спокойным! Спокойно! Уверенность в себе!". Тексты формул составляются заранее, но иногда могут использоваться спонтанные самоприказы, возникающие в ситуации "здесь и сейчас".

Для того чтобы формулы были эффективны, помните о следующих правилах:

1. Для оперативного пользования формулой желательно иметь короткий текст из нескольких фраз.

2. Большое значение имеет начало формулы.

3. Формулу самовнушения необходимо повторять несколько раз (иногда до семи раз).

4. Важно непоколебимо верить в "магические свойства" произносимых Вами слов.

5. Проговаривать формулы надо в состоянии сосредоточенности, сконцентрировав волю.

Вот несколько формул, которые Вы можете взять на вооружение.

*Уверенность в себе.*

"Я человек смелый и уверенный в себе. Я все смею, все могу" (последнюю фразу можно повторять несколько раз).

*Спокойствие, стабильность.*

"Я хочу быть спокойным и стабильным. Я хочу быть уверенным в себе"

Следующая формула поможет перед сложным разговором.

*Спокойствие.*

"Я спокоен и уверен в себе. У меня правильная позиция. Я готов к диалогу и взаимопониманию".

*Снятие усталости и восстановление работоспособности.*

"Я верю в то, что могу легко и быстро восстанавливаться после работы. Всеми силами я стараюсь ярко почувствовать себя бодрым и энергичным после работы. После работы я чувствую бодрость, молодую энергию во всем теле".

***Пример упражнения релаксации.***

Сейчас за окном зима и нам всем так не хватает солнечного света и хочется, чтобы скорее наступила весна. Поэтому для примера я предлагаю Вам сегодня упражнение именно с желтым цветом.

Примите удобную позу. Держите спину прямо, настройтесь на то, чтобы отложить на время свои эмоции и проблемы. Закройте глаза. Оставьте любые суждения, ожидания и фантазии о том, как у Вас получится выполнение упражнения. Дайте себе возможность расслабиться. Расслабьте мышцы лица и челюстей, расслабьте тело, отрегулируйте дыхание: дышите ровно, спокойно.

Представьте себе шар белого цвета, который приближается к Вам из бесконечного туннеля и зависает над Вашей головой. В нем объединились все цвета радуги. Почувствуйте присущую им мудрость.

В какой-то момент вообразите, что Вам необходима энергия желтого цвета, и представьте ее в форме золотого луча, проливающегося на вас из белого шара. "Втяните" желтый цвет в себя и представьте, как он быстро распространяется по телу.

Дождитесь, пока он заполнит все тело. Желтый цвет наполняет Вас жизнью, ощущением свободы, оказывает положительное воздействие на интеллект. Он рождает в Вас чувство гармонии, облагораживает образ мыслей, укрепляет уверенность в себе, повышает самообладание. Пройдя через тело, сияющий желтый цвет устремляется в ауру, наполняя ее энергией и радостью. Желтый цвет делает Вас радостнее и оптимистичнее, усиливает коммуникабельность и готовность быть более открытым и восприимчивым. Постепенно Ваше сознание расширяется и рождает импульс к новому началу. Постарайтесь еще на некоторое время задержаться в этих волнах желтого цвета, почувствуйте полное единение с живой силой духа, затем поблагодарите тот внутренний источник, который подарил Вам это ощущение.

Теперь постепенно возвращайтесь к своему обычному состоянию. Осознайте свое тело, окружающее пространство, откройте глаза. Вы чувствуете в себе энергию желтого цвета и находитесь в состоянии гармонии с жизнью.

От всей души желаю Вам удачи и успехов в умении управлять своим состоянием.