**Профессиональное «выгорание» сотрудников – причины, последствия**.

Несколько десятков лет назад к нам из США пришло понятие «синдром хронической усталости». Подразумевает он то, что человек просыпается утром уже уставшим, он не может отдохнуть ни за ночь, ни за выходные, не за отпуск. Вот это и есть усталость, причем не физическая, а скорее **эмоциональная усталость** – больше всего ей подвержены сотрудники, которые весь день сидят эмоциональной усталости.

Итак, психическое выгорание – это такое состояние, которое характеризует возникновение хронической усталости, которое вызвано работой, депрессией и внутренней опустошенностью.

В первый раз термин «**эмоциональное выгорание**» применил психопатолог из Америки Герберт Фреденберг в 1974 году, когда исследовал работников, приходящих в истощение от работы.  Считается, что **эмоциональная усталость** чаще бывает у идеалистов и интровертов, а также у склонных к сильному сочувствию людей.

Каковы же признаки эмоциональной усталости?

Во-первых – это апатия ко всему, человека уже не радует его **карьера**, он больше не стремится к продвижению по служебной лестнице, его не радует то, что раньше приносило положительные эмоции.

Во-вторых – он ведет себя цинично, как по отношению к работе, так и к своим коллегам, в связи, с чем становится эпицентром конфликтов.

В-третьих – редукция профессиональных достижений. Он становится неуверенным в себе, в профессии.

Если обобщить все признаки эмоциональной усталости, то это безразличие к жизни, отсутствие блеска в глазах. Такой человек становится социально опасным. Хроническое пребывание в таком состоянии отрицательно сказывается на здоровье, возникают неосознанные тревоги и расстройства. Постоянное пребывание в стрессовой ситуации может вызвать психические заболевания, что ни может не сказаться на профессиональной деятельности.

По данным американского Национального института проблем здоровья и профессиональной безопасности, сегодня более 35 миллионов людей страдают от проблем, которые связаны с эмоциональным выгоранием.

Кто же больше всего подвержен появлению этого недуга?

**Эмоциональная усталость** возникает в первую очередь у людей, которые много и часто общаются с разными людьми. Как Вы понимаете, это в первую очередь медики, социальные работники, педагоги (здесь общение не только с детьми, но и с родителями, которые часто настроены негативно), психологи и конечно же сотрудники по работе с персоналом.

Этот недуг могут приобрести люди, которые не имеют социальной защиты, например те, кто не обеспечен собственным жильем. Это и те, у кого низкая заработная плата и тяжелые условия труда.

**Эмоциональная усталость** – спутница тех, кому может грозить **увольнение**.

Человек подвержен стрессам при смене работы, когда он вливается в новый коллектив. Ему требуется время на адаптацию, а от него ждут быстрых и верных решений. Если он не сможет быстро стать «своим», через полгода возможно появление эмоциональной усталости.

А главные жертвы это болезни – жители мегаполисов, которых окружает множество чужих людей. Они постоянно стоят в пробках, толкаются в метро, посещают крупные магазины. Каждый день – это новый стресс.

Синдром выгорания присущ и тем, кто длительное время находится в экстремальных условиях, когда происходит повышенная нервная нагрузка, и нет возможности отдохнуть. Желательно не общаться с людьми, которые негативно настроены, иначе это усугубляет собственное психическое состояние.

Уточним стадии выгорания. Их три:

1. на уровне выполнения каких-то действий – человек начинает забывать слова, речевые обороты, часто делает опечатки при наборе текста. Сам человек обычно реагирует на это иронично, но это сигнал к тому, что **эмоциональная усталость** начинает разрушать Ваше психическое состояние. Эта стадия может длиться несколько лет, от трех до пяти.

2. снижение интереса к работе, стремление к большему общению, в том числе и за пределами работы. Может появиться головная боль, увеличится систолическое давление и боль в тазу. Такой период может длиться от пяти до пятнадцати лет.

3. личностное выгорание – полное эмоциональное опустошение, отсутствие жизненных сил. Человек стремится к уединению, или общению с животными. Эта стадия формируется десять – двадцать лет.

Психофизиологические симптомы – усталость, даже после сна, ощущение опустошения (как физического, так и эмоционального). Это беспричинная головная боль, тахикардия, расстройства желудочно-кишечного тракта; бессонница; ухудшение органов зрения, слуха.

 Социально-психологические симптомы – депрессия, повышенная раздражительность, неосознанное волнение и состояние тревоги.

Поведенческие симптомы – **опоздания на работу,** или наоборот, ранний приход. Отказ от принятия решений, невыполнение приоритетных задач; злоупотребление алкоголем или снотворным.

Выгорание является следствием длительного воздействия стресса на человека в профессиональной среде. Он возникает из-за нерациональности устройства труда и неупорядоченного выполнения задач. Причинами возникновения синдрома эмоционального выгорания принято считать синтез трех факторов – безразличие к труду, усталость и снижение оценки собственной полезности. Конечно, мера существования каждого из них идет с учетом индивидуальности человека и места работы, поэтому давайте рассмотрим поподробнее этот вопрос подробнее.   Первым пунктом является «безразличие к труду» и, если призадуматься, то совсем нетрудно понять, что оно может появляться из-за отвлеченности на некоторую другую область получения информации, причем, это может быть какой-то нерешенный вопрос в семье или же личностные переживания, а может быть и желание более высокооплачиваемой работы – все что угодно. Сама суть состоит именно в потере интереса к делу, то есть человек больше не может получать необходимый эмоциональный заряд и моральную удовлетворенность от исполнения своих должностных обязанностей.   Следующим в нашем списке будет значиться усталость. Но тут все вполне очевидно – как можно эффективно работать, когда сон буквально одолевает на рабочем месте? Вполне естественно, что недостаток сил будет отвлекать от профессиональной деятельности, что в итоге приведет к очевидному снижению качества выполняемых дел. Что важно отметить – здесь может влиять не только физическое переутомление, но и моральное. И, наконец, последнее – переоценка профессиональной ценности – человеку может казаться, что он не привносит существенной пользы в организацию, на которую трудится, у него нет достаточного ощущения морального удовлетворения собственной работой.   Все эти три составляющие приводят к одному и тому же – рассеянное внимание, невозможность концентрировать его на одной задаче и погружаться в нее должным образом.   Следует заметить, что существуют и так называемые «профессии риска», которые являются наиболее подверженными влиянию эмоционального выгорания. В основном это люди, которым в силу специфики своей работы приходится проводить много времени общаясь, вести переговоры и активно заводя знакомства с новыми людьми. Для примера – это учителя, врачи, менеджеры, причем, у последних из перечисленных особая ситуация, то есть стресс рождается и от атмосферы в офисе, и от взаимодействия с клиентами. Контраст этих состояний неизменно заставляет человека тратить больше энергии на свой труд, чем это потребовалось бы в условиях гармоничной среды. Кроме того человек не всегда успевает ориентироваться на рабочем месте, переключаться с одной задачи на другую, поддерживая себя в изначально взятом ритме работы. И ведь из-за всего этого в нем также возникают различного рода волнения, надолго задерживаясь и делая мироощущение напряженным. Можно сказать и иначе – если требования, предъявляемые к работнику, долго превалируют над его ресурсами, то человек неизбежно приближается к выгоранию.   Человек, пораженный стрессом, постепенно начинает терять интерес к узнаванию нового, перестает подходить к работе творчески, воспринимает ее как рутину. Причем далеко не всегда он в состоянии самостоятельно выявить синдром выгорания, даже правильнее будет сказать – практически никогда не в состоянии сделать это осознанно, а лишь будет замечать возникновение трудностей в выполнении задач, которые становятся сложнее, чем ранее, хотя, по сути, не отличаются характером от предыдущих путь. В таком случае следует задуматься – могут ли эти проблемы состоять в том, что организм не может выделять столько энергии, сколько от него требуется? Может ли быть такое, что он включил защитный режим и просто экономит силы? Для того, чтобы это выяснить, следует прислушаться к себе и своим ощущениям, и определить, на какие правила и нормы мы опираемся, проводя наш день.   Специалисты в области психологии и психотерапии выявили ключевые моменты для идентификации подобных состояний, останется только определить, насколько же они имеют отношение к нам. Существуют пять основных критериев, опираясь на которые можно проанализировать себя на подверженность к эмоциональному выгоранию на работе.   Первым и самым очевидным является изменение самочувствия человека, ухудшение состояния его здоровья. Каждый организм индивидуален, а потому и реагировать на выгорание он будет исключительно исходя из первичного состояния и генетической информации. У кого-то это может проявляться в бессоннице или изменении веса (причем, бывает как повышение его, так и понижение), часто случается и обострение хронических заболеваний. Последнему желательно уделить особое внимание, потому что проявление этого фактора неизменно говорит о том, что организм перешел на другой уровень функционирования и, к сожалению, уж никак не более качественный. Обращая внимание на здоровье в целом, пробуйте уловить – чего же именно не хватает и что могло бы улучшить ощущение себя. Вы ведь наверняка также замечали, что бодрость тела и ощущение здоровья в нем стимулирует в нас появление хорошего настроения?   Вторым в списке является эмоциональная составляющая. Наука уже доказала, что пессимисты живут меньше, но до сих пор находятся люди, которые приходят на работу с кислым лицом и до вечера чахнут над бумагами. Какая же тут может быть эффективность? Куда как лучше, когда человек приступает к задачам с улыбкой и позитивным настроем. Именно поэтому не стоит допускать негативных веяний как на работе, потому что отражается на нас и, задерживаясь в душе, плохо влияет на нашу трудоспособность. Поэтому если у работника доброе расположение духа – это уже половина дела, ко второй же относится его поддержание.   Следующий симптом касается интеллектуальной сферы. В него входит падение интереса к делу, методам его оптимизации. Иначе говоря – это механизация труда. Иногда это происходит по причине того, что человек сталкивается на работе с непониманием начальства, которое видит процесс труда под иным ракурсом. Из-за этого как раз и появляется последний фактор – низкая социальная активность, недостаток общения и, как следствие, замкнутость и невозможность выразить себя. Это может распространяться и на отношения с близкими, но, так или иначе, заключается в непонимании и некоторой несостыковки внутреннего состояния с внешним.   Очень важно сохранять душевное спокойствие, ведь любой стресс выражается в организме болезнью. Да что там стресс, даже просто ощущение от ситуации, не оправдавшей наши ожидания, задерживается в нас, сохраняясь до того момента, пока по количеству не дойдет до критической точки. Вот тут-то и начинается самое «интересное» – все, что мы держали в себе, начинает выражаться в болезнях и проблемах разного рода, справиться с которыми становится весьма сложно человеку, который ослаблен морально. Что делать в такой ситуации, и каким образом из нее стоит выходить?   Известный *специалист в области медицины* ***Лууле Виилма*** уделила этому вопросу много лет и разработала целую методику избавления от стрессов. Она считает, что причиной накопления стрессов в человеке является то, что он живет, оценивая свой мир (в нашем случае это процесс работы) по двум категориям - хорошее и плохое. То есть следует размышлять так – если день неудачен, то не значит, что неудачна вся жизнь, при этом наша задача заключается в том, чтобы пропускать мимо себя нежелательные эмоции. Получается, что мы осознанно можем регулировать себя и не подвергать нежелательным настроениям. Если мы научимся сами осознанно выбирать режим работы нашего организма и сумеем отбирать нужную для исполнения своих дел информацию, отказываться от «шумов», которые выводят нас из привычного ритма, то никакие сложности в процессе нашего труда нельзя будет считать неразрешимыми. Качественная реализация работы целиком и полностью зависит от нашего состояния. Мы – голова, центр принятия решения, от которого зависит исход нашего труда, поэтому следует организовать себя по максимуму и улавливать, в чем именно вы нуждаетесь в данный момент времени.   *Академик РАМН* ***Павел Сидоров*** считает, что при проявлении у работника признаков выгорания, нужно обратить внимание на условия его труда и, по возможности, их улучшить. Чтобы это сделать, Сидоров предлагает воспользоваться следующими рекомендациями:   – определение краткосрочных и долгосрочных целей;  – использование «тайм-аутов», что необходимо для обеспечения психического и физического благополучия (отдых от работы);  – овладение умениями и навыками саморегуляции;  – профессиональное развитие и самосовершенствование;  – уход от ненужной конкуренции (НЕ-сравнение себя с другими работниками и выбор своего темпа производительности);  – эмоциональное общение (то есть достаточные ощущения, переживания, которые обычно человек – получает в общении с близкими ему людьми);  – поддержание хорошей физической формы.   Нельзя забывать, что главная роль в избавлении от выгорания и профилактике лежит на самом человеке и только от его действий зависит – получится ли у него организовать процесс своей работы или же нет.   Думайте, чувствуйте, желайте. Главное – это максимально комфортное ощущение себя, понимание своих целей и искреннее отношение как к окружающим вас людям, так и к роду своей деятельности. Наше восприятие становится свободным от стрессов тогда и только тогда, когда мы позволяем им выйти, а иначе они будут давить изнутри и не давать продуктивно работать. Можно заниматься тысячей вещей, но главное – это иметь возможность заинтересовываться и развиваться. Человек, являясь творцом, по сути, может выражать свой потенциал во всех сферах, это может быть не только дом, но и любимая работа. Гармонизируя себя, можно достичь невообразимых творческих высот, стараясь исполнять свой труд качественно, уделяя внимание каждой детали и получая удовольствие от процесса и моральное удовлетворение от сделанного.

Синдром эмоционального сгорания на работе

**Когда я училась на последнем курсе вуза, мою однокурсницу госпитализировали в психиатрическую клинику с нервным истощением… До того ее жизнь была очень активной: ответственная работа, интересная учеба, хорошие друзья. Больше всего времени и внимания она уделяла своим юным подопечным — группе подростков из неблагополучных семей. С ними моя приятельница не только дважды в неделю проводила тренинговые занятия, но и регулярно встречалась или созванивалась…**

Как‑то мы собрались студенческой компанией для совместного отдыха и были поражены самоотверженностью нашей подруги. Вместо того чтобы веселиться, она весь вечер просидела у телефона, беседуя с кем-то из своих «трудных»: выслушивала и подбадривала, говорила мудрые и теплые слова, уговаривала не совершать непоправимых поступков. Полное погружение в общение с подопечными, неумение расслабиться, отделить работу от личной жизни привели к весьма печальному результату — девушке потребовалось долго лечиться и восстанавливать силы…

Этот случай наглядно передает смысл понятия «эмоциональное сгорание». Специалисты называют так состояние, когда невозможно справиться со стрессом, возникающим в результате профессиональной деятельности.

Группа риска

Каждый человек испытывает стрессы, связанные с работой. Но большинству удается их преодолеть, не доводя дело до синдрома эмоционального сгорания. Установлено, что наиболее часто и с наихудшими последствиями обсуждаемый недуг возникает у лиц коммуникативных профессий: врачей, учителей, медиков, милиционеров, спасателей, психотерапевтов, юристов. Они постоянно контактируют с людьми, оказывают им помощь, решают конфликтные ситуации; их подопечные испытывают негативные переживания, нуждаются в поддержке и участии. Людям, оказывающим помощь другим, свойственно делать это за счет собственных ресурсов. Естественно, работая с большой отдачей, человек постепенно истощается.

Кроме того, к сгоранию приводят и личные свойства. Так, сильнейший стресс рано или поздно возникает у людей, во что бы то ни стало стремящихся к успеху, гиперответственных или не имеющих интересов помимо работы. В таких случаях грань между профессиональной деятельностью и личной жизнью стирается, люди не могут надолго отвлечься от служебных проблем, постоянно возвращаются к ним в мыслях.

Нередко эти два фактора «объединяют усилия». Например, человек не только выбирает профессию, располагающую к стрессу, но и обладает повышенным чувством ответственности.

Существуют и другие причины возникновения данного синдрома. Специалист кадрового агентства «Персонал Технолоджи» Катерина Мещерякова считает, что руководители компаний зачастую собственными руками создают условия, способствующие скорейшему истощению сотрудников. Она отмечает: «Во многих организациях практикуется ненормированный график, что фактически означает непрогнозируемость деятельности и отсутствие планирования. Из‑за этого люди буквально живут на службе. Иногда такой режим становится результатом не столько необходимости, сколько плохой организации».

Течение болезни

Синдром эмоционального сгорания не появляется внезапно. Вспышке недуга предшествует длительный период развития. Валерия Чулкова, профессор НИИ онкологии Санкт-Петербурга, описывая этот сидром в работе медицинских сестер, выделяет три его стадии. На первой человек ощущает усталость, эмоциональное истощение, опустошенность. Он подвержен частым сменам настроения, периодически впадает в состояние растерянности, теряет ясность мысли и способность быстро и грамотно решать профессиональные проблемы. Ему кажется, что на него нападают, что он находится в безвыходной ситуации, в ловушке.

На второй стадии симптомы становятся более выраженными и постоянными. Появляются цинизм, равнодушие к другим. Становится трудно сосредоточиться, человек чувствует, что ему не хватает сил и энергии на повседневные дела. На этой стадии работники очень неуверены в себе и чрезмерно восприимчивы к критике. Как правило, они отрицают наличие у себя симптомов эмоционального сгорания.

На третьей стадии люди ощущают себя совсем разбитыми, к тому же еще и абсолютными неудачниками. У них наблюдается полное отсутствие энергии и трудовой мотивации, общая недееспособность, снижение иммунитета, депрессия. В итоге человек испытывает неудовлетворение собой, раздражительность и хроническую усталость. Он не только не может хорошо работать, но и в целом перестает нормально жить.

Спасение утопающих

Предотвратить возникновение и развитие синдрома эмоционального сгорания легче, чем бороться с его последствиями. Ведь это не внезапное поражение, а протяженный во времени процесс, в котором активно участвует и сам человек. Своевременно заметив симптомы, можно справиться с болезнью самостоятельно. А не обращая должного внимания на скверные признаки, человек рискует дойти до последний ступени развития этой опасной хвори, и для возвращения в норму ему потребуется квалифицированное лечение и долгий период восстановления.

Один из самых действенных способов профилактики эмоционального сгорания можно назвать «Предупрежден — значит вооружен». Методики своевременного и компетентного информирования представителей коммуникативных профессий о симптомах эмоционального сгорания и факторах, способствующих его развитию, широко применяются как за рубежом, так и в нашей стране.

Тем не менее только знать об этом явлении недостаточно для самостоятельной борьбы с ним. Необходимо научиться справляться с эмоциональной перегрузкой. Самый общий (но от того не менее хороший) совет — ежедневно снимать напряжение с помощью спорта, медитаций, музыки и т. п. Каждый человек знает, что подходит именно ему. Главная задача — добиться полной релаксации. Нежась в ванне, слушая музыку, занимаясь йогой, вы должны полностью отринуть мысли о работе.

Данный принцип следует распространить на отдых как таковой: каждый выходной и каждый пятиминутный перерыв должны быть наполнены именно расслаблением, а не срочными производственными делами. Специалист по тайм-менеджменту (результативному планированию рабочего времени) Глеб Архангельский в своей книге «Организация времени. От личной эффективности к развитию фирмы» формулирует правило «пяти минут»: раз в час непременно нужно делать пятиминутный перерыв. Не бойтесь потерять эти пять минут — они окупятся с лихвой.

Иногда весьма полезно полениться, понежиться под одеялом, почитать книжку, разложить пасьянс… Другими словами, если вы поняли, что разучились с удовольствием валять дурака, немедленно учитесь этому заново. Как говорится, надо себя заставлять!

Очень важно четко разделять личное и профессиональное пространства жизни. Конечно, порой приходится жертвовать частными интересами ради срочных дел, но не каждый же день! Консультант по работе с персоналом Евгения Рухова считает, что в обществе сложился опасный стереотип: чем больше и напряженнее человек трудится, тем профессиональнее и успешнее он кажется окружающим. Она утверждает: «На самом деле такие «успешные» люди больны, поскольку у них возникает трудоголизм — разновидность психологической зависимости. Для трудоголика смыслом существования становится процесс работы, а за пределами офиса ничего столь же значимого нет. Причин явления множество. Например, к трудоголизму нередко приводит искренняя и на первый взгляд безобидная увлеченность любимым делом. Человек настолько горит, что не замечает, как оказывается в замкнутом круге, где нет никаких радостей, кроме работы. Или с помощью «трудового запоя» человек спасается от проблем в других сферах жизни. А иной раз руководитель, который страдает такой зависимостью, подчиняет своему распорядку графики всех подчиненных».

Вот почему специалисты советуют не отказываться от хобби даже при крайне напряженном расписании, искать интересные дела, никак не связанные с профессией, находить в себе силы для тесного общения с близкими.

Еще одна полезная рекомендация: не копить негативные эмоции. Необходимо делиться с окружающими, говорить о своих чувствах, проблемах, жаловаться на усталость и перенапряжение. Конечно, обсуждать это можно только с теми, кто захочет выслушать, не останется равнодушным и не станет насмехаться. Разговаривая с близкими, вы не только сможете разрядиться, но и отвлечетесь, выслушивая ответные жалобы на жизнь. И к тому же дадите возможность выговориться собеседнику.

Бывает, что мысли переполняют и требуют выхода, а говорить не с кем или просто не хочется. Тогда можно и нужно плакать, кричать, пинать предметы. Хороший эффект дает поединок с боксерской грушей или обычной подушкой. Лупите изо всех сил, при желании ругайтесь нехорошими словами до тех пор, пока не придет усталость или успокоение, либо то и другое вместе. Только выплеснув свои эмоции, вы сможете полноценно отдохнуть и обдумать дальнейшие действия.

И последний по очереди, но не по значению совет: не позволяйте чувству юмора покидать вас. Это наш лучший помощник во многих сложных ситуациях. А потому помните, что на работе всегда надо выкладываться на 100%: 12% в понедельник, 23% во вторник, 40% в среду, 20% в четверг и 5% в пятницу!

Синдром эмоционального выгорания

В обществе меняется отношение людей к работе. Люди теряют уверенность в стабильности своего социального и материального положения, в гарантированности рабочего места. Обостряется конкуренция за престижную и высокооплачиваемую работу. Параллельно идут процессы узкой специализации в профессии и, одновременно, глобализации со смежными отраслями. Быстро меняются запросы рынка труда. Падает рейтинг ряда социально значимых профессий - медицинских работников, учителей, учёных. Как следствие, растет психическое, эмоциональное напряжение, которое связанно со стрессом на рабочем месте. Выявляются тревога, депрессия, синдром эмоционального выгорания, психосоматические расстройства, зависимости от психоактивных веществ (включая алкоголь, транквилизаторы и др.) [2, 3, 8].   Синдром эмоционального выгорания - представляет собой состояние эмоционального, умственного истощения, физического утомления, возникающее в результате хронического стресса на работе. Развитие данного синдрома характерно в первую очередь для профессий, где доминирует оказание помощи людям (медицинские работники, учителя, психологи, социальные работники, спасатели, работники правоохранительных органов, пожарные). Синдром эмоционального выгорания рассматривается как результат неблагоприятного разрешения стресса на рабочем месте [4, 5, 6, 7].

Выделяют три ключевых признака синдрома эмоционального выгорания :   • 1. предельное истощение,   • 2. отстраненность от клиентов (пациентов, учеников) и от работы,   • 3. ощущение неэффективности и недостаточности своих достижений.

Развитию синдрома эмоционального выгорания, предшествует период повышенной активности, когда человек полностью поглощен работой, отказывается от потребностей, с ней не связанных, забывает о собственных нуждах, затем наступает первый признак - истощение. Истощение определяется как чувство перенапряжения и исчерпания эмоциональных и физических ресурсов, чувство усталости, не проходящее после ночного сна. После периода отдыха (выходные, отпуск) данные проявления уменьшаются, однако по возвращении в прежнюю рабочую ситуацию возобновляются.

Вторым признаком синдрома эмоционального выгорания является - личностная отстраненность, Профессионалы, испытывающие выгорание, используют отстраненность, как попытку справиться с эмоциональными стрессорами на работе изменением своего сострадания к клиенту через эмоциональное отстранение. В крайних проявлениях человека почти ничего не волнует из профессиональной деятельности, почти ничто не вызывает эмоционального отклика - ни положительные обстоятельства, ни отрицательные. Утрачивается интерес к клиенту, он воспринимается как неодушевленный предмет, само присутствие которого порой неприятно.

Третьим признаком синдрома выгорания является - ощущение утраты собственной эффективности или падение самооценки в рамках выгорания. Люди не видят перспектив для своей профессиональной деятельности, снижается удовлетворение работой, утрачивается вера в свои профессиональные возможности.

В исследовании [5], проведенном среди врачей психиатров, психиатров-наркологов, психотерапевтов Республики Беларусь показано, что почти 80% имеют различной степени выраженности признаки синдрома эмоционального выгорания, 7,8% имеют резко выраженный синдром, ведущий к психосоматическим нарушениям и зависимостям.   Наши исследования были проведены среди психологов консультантов, врачей психотерапевтов, участвующих в программах повышения квалификации. По группе респондентов признаки синдрома различной степени выраженности имели 73%, что оценивалось по наличию формирующихся или уже сформировавшихся фаз синдрома эмоционального выгорания. Выраженную фазу «истощение» имели 5 %, что проявлялось эмоциональным истощением, психосоматическими и психовегетативными нарушениями.       Выделяют пять ключевых групп симптомов, характерных для синдрома выгорания [9]:   • 1. Физические симптомы   Усталость, физическое утомление, истощение   Уменьшенный или увеличенный вес   Недостаточный сон, бессонница   Плохое общее состояние здоровья (в том числе по ощущениям)   Затрудненное дыхание, отдышка   Тошнота, головокружение, чрезмерная потливость, дрожание   Гипертензия (повышенное давление)   Язвы, нарывы   Сердечные болезни.

• 2. Эмоциональные симптомы   Недостаток эмоций, неэмоциональность   Пессимизм, цинизм и черствость в работе и личной жизни   Безразличие и усталость   Ощущения фрустрации и беспомощности, безнадежность   Раздражительность, агрессивность   Тревога, усиление иррационального беспокойства, неспособность сосредоточиться   Депрессия, чувство вины   Нервные рыдания. Истерики. Душевные страдания   Потеря идеалов или надежд или профессиональных перспектив   Увеличение деперсонализации своей или других. (Люди становятся безликими, как манекены)   Преобладает чувство одиночества.     • 3. Поведенческие симптомы   Рабочее время больше 45 часов в неделю   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.     • 4. Интеллектуальное состояние   Уменьшение интереса к новым теориям и идеям в работе   Уменьшение интереса к альтернативным подходам в решении проблем (например, в работе)   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, нововведениям   Малое участие или отказ от участия в развивающих экспериментах (тренингах, образовании)   Формальное выполнение работы.     • 5. Социальные симптомы,   Нет времени или энергии для социальной активности   Уменьшение активности и интереса к досугу, хобби   Социальные контакты ограничиваются работой   Скудные взаимоотношения с другими, как дома, так и на работе   Ощущение изоляции , непонимания других и другими   Ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег.

Рассмотрим факторы, способствующие развитию синдрома эмоционального выгорания. Ключевым компонентом развития синдрома выгорания является стресс на рабочем месте: несоответствие между личностью и предъявляемыми ей требованиями. К организационным факторам, способствующим выгоранию, относятся следующие: высокая рабочая нагрузка; отсутствие или недостаток социальной поддержки со стороны коллег и начальства; недостаточное вознаграждение за работу, как моральное, так и материальное; невозможность влиять на принятие важных решений; двусмысленные, неоднозначные требования к работе; постоянный риск штрафных санкций (выговор, увольнение, судебное преследование); однообразная, монотонная и бесперспективная деятельность; необходимость внешне проявлять эмоции, не соответствующие реальным, например, необходимость быть эмпатичным; отсутствие выходных, отпусков и интересов вне работы [5, 10, 11].   К профессиональным факторам риска относят: «помогающие», альтруистические профессии, где сама работа обязывает оказывать помощь людям (врачи, медицинские сестры, социальные работники, психологи, учителя и даже священнослужители). Также предрасполагает к выгоранию и работа с «тяжелыми» клиентами. В медицине это геронтологические, онкологические пациенты, агрессивные и суицидальные больные, пациенты с зависимостями. В последнее время концепция синдрома эмоционального выгорания расширилась на специальности, где контакт с людьми вообще не характерен (например, программисты).   Среди психотерапевтов и консультантов синдрому выгорания подвержены люди, имеющие низкий уровень профессиональной защищенности. Как, например, отсутствие профессионального образования и систематического повышения квалификации, невозможность участия или нерегулярное участие в балинтовских и супервизорских группах. Молодой возраст, отсутствие жизненного опыта и опыта практической работы. Провоцировать синдром выгорания могут болезни, ослабленность после болезни, переживание тяжелого стресса, психологические травмы (развод, смерть близкого или пациента). По этическому кодексу психотерапевты и консультанты могут приступить к работе через полгода после инцидента травмы.