Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение

г. Новосибирска «Детский сад № 555»

**Консультация для сотрудников:**

**Что такое эмоциональное выгорание?**

Подготовил: педагог-психолог,

1 кв. категории

М.С.Швадченко

2019 г.

**Эмоциональное «выгорание**» - это состояние физического, эмоционального, умственного истощения, это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия.

К настоящему времени синдром эмоционального выгорания включает более 100 симптомов. Е. Малер выделяет **12 основных и факультативных признаков** эмоционального выгорания, которые представлены на слайде:

- истощение, усталость;

- психосоматические осложнения;

- бессоница;

- негативные установки по отношению к клиентам;

- негативные установки по отношению к своей работе;

- пренебрежение исполнением своих обязанностей;

- увеличение объема психостимуляторов (табак, кофе, алкоголь, лекарства);

- уменьшение аппетита или переедание;

- негативная самооценка;

- усиление агрессивности (раздражительности, гневливости, напряженности);

- усиление пассивности (цинизм, пессимизм, ощущение безнадежности, апатия);

- чувство вины.

Эмоциональное выгорание возникает из-за того, что человек долговременно находится в стрессовом состояние и испытывает эмоциональное напряжение. Однако «выгорание» не ограничивается только профессиональной сферой, а проявляется в различных жизненных сферах: друзья, близкие, хобби и т.д.

Синдром эмоционального выгорания носит стадиальный характер. Сначала наблюдаются значительные энергетические затраты – следствие экстремально высокой положительной установки на выполнение профессиональной деятельности. По мере развития синдрома появляется чувство усталости, которое постепенно сменяется разочарованием, снижением интереса к своей работе.

Эмоциональное выгорание начинает проявляться в нарушении сферы отношений: постепенном развитии негативных установок в отношении себя, работы, тех, с кем приходится работать. Контакты с ними становятся более бездушными, обезличенными, формальными.

Возникающие негативные или жесткие установки по отношению к клиентам (воспитанникам) могут иметь поначалу скрытый характер и проявляться во внутреннем напряжении и сдерживаемой неприязни, но со временем прорываться во вспышках раздражения и провоцировать конфликтные ситуации.

Важное проявление «выгорания» - это постепенное нарастающее недовольство собой, уменьшение чувства личной успешности, развивающиеся безразличие и апатия, уменьшение ощущения ценности своей деятельности.

В.В. Бойко занимается изучением «выгорания» и он определяет стадии и симптомы «выгорания» через взаимосвязь «выгорания» и стресса.

1. **Фаза напряжения**. Нервное напряжение является предвестником и «запускающим» механизмом в формировании эмоционального выгорания. Тревожное напряжение постепенно возрастает. Его создают хроническая психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая обстановка, повышенная ответственность, трудность контингента и т.п.

Симптомы: переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенность собой, «загнанность в клетку», тревога и депрессия.

1. **Фаза резистенции** (сопротивление) - Проявляется в деформации отношений с другими людьми. Человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений.

Как стратегия преодоления стресса ведет к появлению чувства одиночества. Окружающие представляются в негативном свете, и очень часто человек начинает испытывать неприязнь по отношению к людям, о которых он раньше заботился или с которыми вместе работал.

При появлении деперсонализации педагог перестает воспринимать воспитанников как личностей. Он дистанцируется, ожидая от них самого худшего. Негативные реакции проявляются по-разному: нежелание общаться, склонность унижать, игнорировать просьбы. Подобное отношение к окружающим нарастает до тех пор, пока не обратится на самого себя (начинает страдать от чувства вины).

Не всегда в качестве виновника помогающий видит только себя. Вина может приписываться клиенту («Это из-за них я так чувствую себя, они всегда жалуются, надоедливы …»). После выявления виновника помогающий получает обоснование своего плохого поведения: «Почему я должен быть вежливым с таким людьми?». Такая реакция носит название «обвинение жертвы». Она возникает, когда истинные причины проблем клиента трудно установить.

**Симптомы**: 1) **неадекватное эмоциональное реагирование** (действует принцип «хочу или не хочу»: сочту нужным – уделю внимание данному партнеру, будет настроение – откликнусь на его состояния и потребности. Неадекватное ограничение диапазона и интенсивности включения эмоций в профессиональное общение интерпретируется партнерами как неуважение к их личности, то есть переходит в плоскость нравственных оценок).

2)  **«эмоционально-нравственная дезориентация»** – продолжение неадекватного реагирования в отношениях с деловым партнером. Возникает потребность в самооправдании, защищая свою стратегию: «Это не тот случай, чтобы переживать», «Такие люди не заслуживают доброго отношения», «Таким нельзя сочувствовать», «Почему я должен за всех волноваться?». Недостаточно стимулируются нравственные чувства. Не должно быть исключений: этому я помогу, а этому – нет, этого я обслужу быстро, а этот клиент пусть подождет и понервничает.

3) **«расширение сферы экономии эмоций» -** осуществляется вне профессиональной области – в общении с родными, приятелями и знакомыми. Случай известный: на работе вы до того устаете от контактов, разговоров, ответов на вопросы, что вам не хочется общаться даже с близкими. Кстати, часто именно домашние становятся первой «жертвой» эмоционального выгорания. На службе вы еще держитесь соответственно нормативам и обязанностям, а дома замыкаетесь или, хуже того, готовы послать всех подальше, а то и просто, «рычите» на брачного партнера и детей. Можно сказать, что вы пресыщены человеческими контактами Вы переживаете симптом «отравления людьми».

4) **«редукция профессиональных обязанностей» -** проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат. Идет «обделение» элементарным вниманием.

1. **Фаза истощения** (снижение общего энергетического тонуса и ослабление нервной системы) - наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным.

Невозможность работать с полной отдачей сил: по мере исчерпания эмоциональных ресурсов профессионалы чувствуют, что не могут больше отдавать себя клиентам так, как они делали это раньше.

Эмоциональное истощение обнаруживает себя в переживании кризисного состояния: чувства беспомощности, безнадежности, в особо тяжелых проявлениях возникают эмоциональные срывы вплоть до суицидных побуждений. В физическом отношении профессионал постоянно чувствует усталость, отсутствие сил, сниженный энергетический тонус, у него падает работоспособность и появляются различные симптомы физических недомоганий.

Возникает чувство «приглушенности», «притупленности» эмоций, когда специалист уже не в силах отозваться, эмоционально откликнуться на чужую боль, он начинает чувствовать себя неспособным помогать другим («Я потерял способность сочувствовать», «У меня больше нет сил помогать другим»). Наступает безразличие к потребностям других людей, презрение к их чувствам.

Симптомы:

**1.Симптом «эмоционального дефицита»**. К профессионалу приходит ощущение, что эмоционально он уже не может помогать субъектам своей деятельности. Не в состоянии войти в их положение, соучаствовать и сопереживать, отзываться на ситуации, которые должны трогать, побуждать усиливать интеллектуальную, волевую и нравственную отдачу. Постепенно симптом усиливается и приобретает более осложненную форму все реже проявляются положительные эмоции и все чаще отрицательные. Резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы – дополняют симптом «эмоционального дефицита».

**2. Симптом «эмоциональной отстраненности».** Личность почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Ее почти ничто не волнует, почти ничто не вызывает эмоционального отклика – ни позитивные обстоятельства, ни отрицательные. Причем это не исходный дефект эмоциональной сферы, не признак ригидности, а приобретенная за годы обслуживания людей эмоциональная защита. Человек постепенно научается работать как робот, как бездушный автомат. В других сферах он живет полнокровными эмоциями.

Реагирование без чувств и эмоций наиболее яркий симптом «выгорания». Он свидетельствует о профессиональной деформации личности и наносит ущерб субъекту общения. Партнер обычно переживает проявленное к нему безразличие и может быть глубоко травмирован. Особенно опасна демонстративная форма эмоциональной отстраненности, когда профессионал всем своим видом показывает: «наплевать на вас».

3**. Симптом «личностной отстраненности, или деперсонализации**». Проявляется в широком диапазоне умонастроений и поступков профессионала в процессе общения. Прежде всего. отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку – субъекту профессионального действия. Он воспринимается как неодушевленный предмет, как объект для манипуляций – с ним приходится что-то делать. Объект тяготит своими проблемами, потребностями, неприятно его присутствие, сам факт его существования.

Метастазы «выгорания» проникают в установки, принципы и систему ценностей личности. Личность утверждает, что работа с людьми не интересна, не доставляет удовлетворения, не представляет социальной ценности.

В наиболее тяжелых формах «выгорания» личность рьяно защищает свою антигуманистическую философию «ненавижу», «презираю», «взять бы автомат и всех». В таких случаях «выгорание» смыкается с психопатологическими проявлениями личности, с неврозоподобными или психопатическими состояниями. Таким личностям противопоказана сия профессиональная деятельность. Но, увы, они ею заняты, поскольку нет психологического подбора кадров и аттестации.

**4.Симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений**» - проявляется в соматических заболеваниях. Иногда даже мысль о таких субъектах или контакт с ними вызывает плохое настроение, дурные ассоциации, бессонницу, чувство страха, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострения хронических заболеваний.

Переход реакций с уровня эмоций на уровень психосоматики свидетельствует о том, что эмоциональная защита – «выгорание» – самостоятельно уже не справляется с нагрузками, и энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами индивида. Таким способом организм спасает себя от разрушительной мощи эмоциональной энергии.

**Факторы, вызывающие синдром эмоционального выгорания:**

- монотонность работы;

- вкладывание в работу больших личностных ресурсов при недостаточности признания и положительной оценки;

- строгая регламентация времени работы, особенно при нереальных сроках исполнения;

- работа с «немотивированными» клиентам, постоянно сопротивляющимися усилиями помочь им, и незначительные, трудно ощутимые результаты такой работы;

- напряженность и конфликты в профессиональной среде, недостаточная поддержка со стороны коллег и их излишний критицизм;

- нехватка условий для самовыражения личности на работе, когда не поощряются, а подавляются экспериментирование и инновации;

- работы без возможности дальнейшего обучения и профессионального совершенствования;

- неразрешенные личностные конфликты.