

Синдром эмоционального выгорания

На европейской конференции ВОЗ отмечалось, что стресс, связанный с работой, является важной проблемой примерно для одной трети трудящихся стран Европейского союза. Стоимость решения проблем, связанных с психическим здоровьем вследствие воздействия профессиональных стрессов, составляет в среднем 3-4% валового национального дохода.

Состояние эмоционального, умственного истощения, физического утомления, возникающее в результате хронического стресса на работе, называют синдромом эмоционального выгорания. Развитие синдрома в первую очередь характерно для профессий, связанных с оказанием помощи людям (медицинские работники, учителя, психологи, социальные работники, работники правоохранительных органов и МЧС). Значительные стрессовые нагрузки и их последствия испытывают руководящие работники, включая руководителей в сфере здравоохранения.

Обращает на себя внимание тот факт, что в последнее время синдром эмоционального выгорания выявляется и у специалистов, для которых контакт с людьми вообще не характерен (компьютерные специалисты: программисты, системные администраторы).

Основной причиной синдрома эмоционального выгорания считается психологическое, душевное переутомление. Выделяют три основных фактора, играющих существенную роль в синдроме эмоционального выгорания – личностный, ролевой и организационный. Личностный фактор преобладает у «сгорающих» сочувствующих, гуманных, увлекающихся идеалистов, ориентированных на людей и одновременно неустойчивых, одержимых навязчивыми идеями, «пламенных» и легко солидаризирующихся. Ролевой фактор развивается при нечеткой или неравномерно распределенной ответственности за свои профессиональные действия. Способствуют развитию эмоционального выгорания те профессиональные ситуации, при которых совместные усилия не согласованы, нет интеграции действий, имеется конкуренция, в то время как успешный результат зависит от слаженных действий. К основным организационным факторам относят высокую рабочую нагрузку, отсутствие или недостаток социальной поддержки со стороны коллег и руководства, недостаточное вознаграждение за работу, высокую степень неопределенности в оценке выполняемой работы, невозможность влияния на принятие решений, неоднозначные требования к работе, постоянный риск штрафных санкций, бесперспективную деятельность, отсутствие выходных и отпусков.

В настоящее время выделяют более 100 психосоматических симптомов и феноменов, так или иначе связанных с синдромом эмоционального выгорания. Следует отметить, что условия профессиональной деятельности могут явиться и причиной синдрома хронической усталости, который довольно часто сопутствует синдрому эмоционального выгорания.

Выделяют пять ключевых групп симптомов, характерных для синдрома эмоционального выгорания.

Физические симптомы: усталость, физическое утомление, истощение, недостаточный сон, бессонница, затрудненное дыхание, одышка, тошнота, головокружение, чрезмерная потливость, дрожание.

Эмоциональные симптомы: недостаток эмоций, пессимизм, цинизм и черствость в работе и личной жизни, безразличие, ощущения беспомощности и безнадежности, раздражительность, агрессивность, тревожность, неспособность сосредоточиться, потеря надежд профессиональных перспектив, преобладание чувства одиночества.

Поведенческие симптомы: рабочее время больше 45 часов в неделю во время рабочего дня желание прерваться и отдохнуть, безразличие к еде, малая физическая нагрузка, употребление табака, алкоголя, лекарств, импульсивное эмоциональное поведение.

Интеллектуальное состояние: уменьшение интереса к новым теориям и идеям в работе, появление скуки, тоски, апатии, недостаток вкуса и интереса к жизни, увеличение предпочтения шаблонам и рутине, безразличие к новшествам, отказ от участия в развивающих экспериментах, формальное выполнение работы.

Социальные симптомы: отсутствие времени или энергии для социальной активности, уменьшение активности и интереса к досугу, скудные взаимоотношения с другими на работе и дома, ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег.

Профилактические, лечебные и реабилитационные мероприятия должны направляться на снятие действия стрессового агента: снятие производственного напряжения, повышение профессиональной мотивации, установление баланса между затраченными усилиями и полученным результатом. При развитии признаков синдрома эмоционального выгорания у пациента необходимо обратить внимание на условия его труда, характер межличностных взаимоотношений в коллективе, личностные реакции и заболеваемость.

Для профилактики эмоционального выгорания представляется целесообразным:

- определение краткосрочных и долгосрочных целей;
- достижение краткосрочных целей (успех, который повышает степень самомотивации);
- использование технических перерывов, что необходимо для обеспечения психического и физического благополучия;
- освоение путей управления стрессом;
- профессиональное развитие и самосовершенствование (циклы повышения квалификации, конференции, симпозиумы, конгрессы);
- уход от ненужной конкуренции;
- поддержание хорошей физической формы (сбалансированное питание, ограничение употребления алкоголя, отказ от табака, коррекция веса).

Кроме этого, в целях направленной профилактики эмоционального выгорания следует стараться рассчитывать и обдуманно распределять свои нагрузки, учиться переключаться с одного вида деятельности на другой, проще относиться к конфликтам на работе, не пытаться быть лучшим всегда и во всем, помнить, что работа – всего лишь часть жизни.