Характеристика синдрома «профессионального выгорания» социальных работников.

Профессиональные стрессы, которым подвергается человек на протяжении своей трудовой жизни, может вызывать выработку опасного заболевания – синдрома психологического выгорания. Выгоранию чаще подвержены сотрудники, которые по роду своей деятельности вынуждены много и интенсивно общаться с различными людьми, знакомыми и незнакомыми. К этой категории относятся социальные работники.

***Синдром психологического (эмоционального) выгорания*** – эмоциональное и умственное истощение, быстрое физическое утомление, личная отстраненность, снижение удовлетворения от исполнения работы. В конечном итоге это выражается в резком ухудшении качества жизни.

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) – это реакция организма, возникающая вследствие продолжительного воздействия профессиональных стрессов. **Синдром наступает, когда существует разрыв между требованиями на работе и ресурсами самого человека. Это приобретенный стереотип эмоционального, чаще профессионального поведения, который позволяет дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы человека**. Когда человек расходует свою энергию, не пополняя ее, и наступает выгорание. Если батарейку телефона не подзаряжать, то он не будет работать.

***Три характеристики синдрома:***

***- эмоциональное истощение,***

***- деперсонализация (цинизм),***

***- редукция (обесценивание) профессиональных достижений***.

1*.Эмоциональное истощение* – чувство опустошенности и усталости, вызванное собственной работой.

2.*Деперсонализация* – циничное отношение к труду и объектам своего труда. Граждане пожилого возраста воспринимаются не как живые люди, а все их проблемы и беды, с которыми они обращаются к социальному работнику, с его точки зрения, мало значимы. Причем такое отношение рождается не только к людям, но и к труду в целом.

3.*Редукция профессиональных достижений* – возникновение у социальных работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней.

Самую тесную связь с выгоранием имеет возраст: наиболее чувствительны молодые люди (17-25 лет) и более старшие (40-55 лет). После лояльных условий обучения молодой специалист начинает выполнять работу, связанную с высокой ответственностью, и остро чувствует свою некомпетентность. Профессиональная деятельность людей старше 45 лет проходит в условиях хронического страха потери рабочего места, для них вероятность нахождения нового рабочего места резко снижается по причине возраста.

В группе риска – люди, испытывающие постоянный внутриличностный конфликт в связи с работой. Чаще всего это – женщины, переживающие внутреннее противоречие между работой и семьей, а так же «прессинг» в связи с необходимостью постоянно доказывать свои профессиональные возможности в условиях жесткой конкуренции с мужчинами. Под угрозой сокращения или объединения работники увеличивают свой рабочий день. При этом объем работы зачастую превышает количество времени, необходимое для ее выполнения. *Можно сравнить работу с марафонским забегом, в котором лишь некоторым участникам удается пересечь финишную черту, тогда как большинство падает от усталости на обочине*. Коварное сочетание увеличивающегося рабочего дня, растущего объема работы, отсутствия уверенности в будущем, личной ответственности и возрастающих стремлений подняло уровень связанного с работой стресса на небывалую высоту.

Например, по сравнению с европейцами, японские служащие работают в среднем на 400 часов в год больше (12-ти часовой рабочий день). Это привело не только к психосоматическим изменениям организма, а к новому заболеванию *кароши –* «смерь от переутомления».

Положение дел ухудшается еще и тем, что, как становится все более очевидно, изнурительные рабочие часы и высокий уровень стресса представляют собой не кратковременную трудность, а постоянно сопровождают жизнь работающего человека. Такое положение вещей вызвано тремя неумолимыми причинами:

1.сокращение персонала – увеличение требований 2.уменьшение ресурсов – повышение производительности 3.напряженная всеобщая конкуренция – ускорение перемен.

**Развитие синдрома профессионального выгорания.**

Поначалу ему предшествует период повышенной активности, когда человек полностью поглощен работой, отказывается от потребностей, с ней не связанных, забывает о собственных нуждах, но затем наступает первый признак – истощение. Оно определяется как чувство перенапряжения и исчерпания физических и эмоциональных ресурсов, чувство усталости, не проходящее после ночного сна. Наблюдается снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам. На втором этапе развивается личностная отстраненность. В крайних проявлениях человека почти ничего не волнует из профессиональной деятельности, почти ничто не вызывает эмоционального отклика – ни положительные, ни отрицательные обстоятельства. Дистанцируется от коллег и граждан пожилого возраста, неадекватно критично ведет себя в общении.

На третьем этапе у работника возникает ощущение утраты собственной эффективности, падение самооценки. Человек не видит перспектив в своей работе, утрачивается вера в свои способности и возможности. Не выполняет важные, приоритетные задачи и застревает на мелких деталях, автоматических и элементарных действиях. Отказывается от принятия решений, переадресовывая их руководству или коллегам, формулируя различные причины отказа.

***Психологический статус человека с синдромом:***

* - безразличие, скука, пассивность, пониженный тонус, чувство подавленности, повышенная раздражительность на мелкие события, нервные «срывы»
* отказ от общения, «уход в себя»
* постоянное переживание негативных эмоций, для которых нет причин чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности, «что-то не так»
* гиперответственность и чувство страха, что «не получится», «не справится» профессиональные цели воспринимаются в черном цвете ощущения фрустрации и беспомощности, безнадежность
* потеря идеалов и надежд
* преобладает чувство одиночества.

***Физиологические последствия синдрома:***

* усталость, физическое утомление, истощение, изменение массы тела (увеличение или уменьшение);
* затрудненное дыхание, одышка, головокружение, тошнота , чрезмерная потливость, дрожь, тремор;
* увеличение артериального давления, образование язв и воспалительных заболеваний кожи, болезни сердечно-сосудистой системы;
* полная или частичная бессонница , постоянное заторможенное, сонливое состояние в течение всего дня.

***Поведенческие симптомы:***

* \*рабочее время больше 45 часов в неделю \*во время рабочего дня появляется желание отдохнуть, прерваться \*безразличие к еде, стол скудный
* \*оправдание употребления лекарств, табака, алкоголя
* \*несчастные случаи ( травмы, падения, аварии )
* \*импульсивное эмоциональное поведение.

***Интеллектуальное состояние:***

* уменьшение интереса к новым теориям и идеям в работе;
* уменьшение интереса к альтернативным подходам в решении задач; увеличение тоски, апатии, недостаток куража, вкуса и интереса к жизни, увеличение предпочтения стандартным шаблонам, рутине, а не творчеству;
* цинизм или безразличие к новшествам, нововведениям, малое участие или отказ от участия в развивающих программах.

***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. Основная причина возникновения синдрома – это специфика ближайшего окружения, с которым вынужден иметь дело специалист, а так же специфика его деятельности. Человек выгорает, «уходит в минус» не только в профессиональной, а во всех сферах жизни, проблему нарастают, как снежный ком. И если с начальной стадии синдрома эмоционального выгорания человек может выйти самостоятельно, то в дальнейшем ему необходима помощь специалиста.

**Как выходить из синдрома самостоятельно:**

* переортанизуйте свой рабочий день и график
* не работайте более 8 часов в день
* обязательно делайте два выходных дня в неделю
* отключайте на выходные компьютер, интернет, ТВ
* выспитесь, отлежитесь
* проведите день «ничегонеделания», или два дня по 2 часа
* сделайте иерархию дел по их значимости
* планируйте адекватное количество дел на день (неделю, месяц).

Профилактика развития синдрома профессионального выгорания достигается так же использованием методов мышечной релаксации и приемов аутогенной тренировки. Очень важно поддержание хорошей физической формы. Стоит помнить, что между состоянием тела и разумом существует тесная связь: неправильный образ жизни усугубляет развитие синдрома. Одним из способов предохранения от синдрома выгорания является обмен профессиональной информацией с коллегами, семинары, курсы повышения квалификации, что дает ощущение более широкого мира. Следует взращивать нацеленность на лучшее, оптимизм, уверенность в себе и своих возможностях. Важно соблюдение баланса между своим «Я» и чужими переживаниями. Не отказываться от сочувствия, но всегда осознавать, что это - вне вашего внутреннего пространства. Соблюдение дистанции – залог вашего психического здоровья. Полезно развивать у себя рационализм, старайтесь анализировать последствия своих действий и корректируйте их соответствующим образом.

Человек – не только эмоции и чувства, это еще и мощный разум. Напоминая себе об этом, вы сможете прийти в равновесие, в согласие с самим собой, сберечь здоровье и способность радоваться жизни. Регулирование личного времени и пространства – важный шаг на пути к эмоциональному здоровью.

Относитесь к себе с любовью и старайтесь испытывать к себе симпатию. Перестаньте жить за других и сконцентрируйтесь на своей жизни. Хорошо и качественно выполняя работу, уделяйте время и своим личным интересам и потребностям.

Постарайтесь проанализировать свою работу со стороны. Посмотрите на ситуацию под другим углом. Мыслите более глобально, рассуждая о том, что вы делаете и ради чего. Оставаясь на своем рабочем месте, постарайтесь освоить то, что раньше нелегко давалось. Не стоит концентрировать все усилия на том, что вы и так хорошо знаете и умеете. Таким способом вы сможете разжечь интерес к своей профессии, сделав ее отличным инструментом для саморазвития.