

# 1. Выгорание: симптомы и этапы

*Что такое выгорание, как оно развивается и как его диагностировать*

## Что такое выгорание

Выгорание — это комплекс симптомов, а не болезнь.

**Определение ВОЗ.** В международной классификации болезней ВОЗ содержится такое определение выгорания:

*Эмоциональное выгорание — это синдром, признаваемый результатом хронического стресса на рабочем месте, который не был успешно преодолен. Он характеризуется тремя признаками:*

- 1. ощущение мотивационного или физического истощения;*
- 2. нарастающее психическое дистанцирование от профессиональных обязанностей или чувство негативизма или цинизма к профессиональным обязанностям;*
- 3. снижение работоспособности.*

*Эмоциональное выгорание касается непосредственно профессионального контекста и не должно применяться к опыту из других сфер жизни.*

В России наиболее известные методики для диагностики выгорания:

1. Методика Кристины Маслач (в адаптации Водопьяновой).
2. Методика Виктора Бойко.

В этих методиках несколько разные подходы к выгоранию.

**Определение К. Маслач.** Методика основана на выделении симптомов выгорания:

*Выгорание — психологический синдром, представленный тремя симптомами: эмоциональное истощение (emotional exhaustion), деперсонализация*

*(depersonalization) и редукция профессиональных достижений (reduced personal accomplishment).*

*Выгорание — длительный ответ (реакция) работника на хронические межличностные стрессоры на работе.*

**Определение В. Бойко.** Методика основывается на теории адаптационного синдрома Ганса Селье и рассматривает выгорание как процесс из нескольких этапов:

*Выгорание — это форма профессиональной деформации личности, которая представляет выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетике) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.*

Оба подхода важны и делают понятие выгорания более объемным. Далее мы будем рассматривать выгорание с обеих сторон: как этапное развитие и как комплекс симптомов.

На то, выгорит человек или нет влияет собственная устойчивость и внешние факторы. У каждого есть личные особенности, трудности в коммуникации и травматичный опыт. Но в зависимости от того, в какой системе мы работаем и как умеем обходиться со стрессом, мы будем больше или меньше склонны к выгоранию.

## **Симптомы выгорания**

*По К. Маслач*

### **Эмоциональное истощение**

Эмоциональное истощение (emotional exhaustion) — чувство обедненного эмоционального реагирования, снижение эмоционального фона, равнодушие. Основными источниками данного симптома авторы называют рабочие перегрузки и конфликты на работе. Человек ощущает себя использованным и опустошенным, и не ощущает в себе сил и энергии общаться с другими людьми. Данный компонент определяется Маслач как базовый в развитии выгорания.

### **Деперсонализация**

Деперсонализация (depersonalization) (для этого термина есть так же другое значение) в данной теории понимается как негативная, циничная, чрезмерно отстраненная реакция (общение) с другими людьми. Возникает как ответ на эмоциональное истощение и, прежде всего, является защитной реакцией организма (своего рода эмоциональный буфер). Однако, существует риск перехода деперсонализации в дегуманизацию. Данный компонент можно назвать межличностным компонентом выгорания.

## **Редукция профессиональных достижений**

Редукция профессиональных достижений (reduced personal accomplishment) характеризуется как снижение чувства собственной компетентности и продуктивности. Оно обусловлено невозможностью справиться с требованиями на работе и может обостряться отсутствием социальной поддержки и возможностей профессионального развития. Человек ощущает невозможность справляться с задачами и считает, что его преследуют провалы на работе. Данный компонент можно назвать самооценочным компонентом выгорания.

# **Этапы выгорания**

*По В. Бойко*

Выгорание — это не внезапный процесс, а постепенный и поэтапный. Он состоит из трёх основных фаз: напряжение, резистенция (или выдерживание) и утомление.

Есть два основных типа развития выгорания: по типу трудоголизма и по типу избегания. Вот их основные характеристики:

### **Трудоголизм**

Сотрудник работает больше и не может остановиться. Зациклен на работе, постоянно хочет доделать и сделать ещё больше.

Агрессия к пациентам: ирония и злые шутки. Сложно контролировать свои импульсы и эмоции.

### **Избегание**

Избегает дополнительной работы. Берет по возможности простые задачи, не вкладывается.

Свойственны отстраненность, уход в печаль и апатию.

Чувствует вину и стыд за своё поведение и проявления на работе.

Более выражен экстернальный локус контроля. Не склонен к чувству вины.

Агрессия к тем, кто работает меньше или «плохо».

До последнего остается в иллюзии, что справляется. Мало критики к своему состоянию.

Занимается самосаботажем: опоздания, хочется уйти пораньше.

Чуть больше критики к состоянию.

## **1 этап. Напряжение и мобилизация ресурсов**

Первый этап начинается, когда человек приступает к делам, начинает свою карьеру, выходит на новую работу или берет новый проект. Сил много, есть желание проявить себя с лучшей стороны, вписаться в коллектив.

Обычно в такие моменты мы склонны делать чуть больше, чем обычно, легче соглашаемся на дополнительную работу, нам сложнее отказывать. *А вдруг подумают, что я не люблю работать?*

Основная сложность этого этапа — в том, что в этот период мы берем много работы, а в будущем делать такой объём работы будет тяжело. Кроме этого часто мы в начале работы не устанавливаем чёткие границы, поэтому коллеги и руководитель начинают ожидать от нас работы сверхурочно или ответа в нерабочее время.

Причины таких ситуаций могут быть как в нашей гипермотивации к работе, так и в слабых личностных границах.

## **2 этап. Резистентность к стрессу**

На этом этапе человек чувствует себя нормально. Важно, что именно не *хорошо*, а *нормально*. Хорошо было на прошлой стадии.

Первый период повышенного энтузиазма в работе, когда мы готовы брать любые задачи и перерабатывать, — это нормальный период, когда мы начинаем что-то новое. Но на длительном периоде работа — это просто работа, а не вся жизнь.

После первого этапа на работе начинается нормальная жизнь. Хотелось бы, чтобы мы работали с такой же легкостью, как в начале, но так не бывает. Иногда мы начинаем уставать, а какие-то проекты уже не кажутся таким классным, как был в начале. Возникают нормальные сложности.

Если в начале мы не рассчитывали силы и не опирались на свои реальные возможности, то скорее всего мы долго так не протянем. Во всяком случае не будет так легко.

Кроме того уже сложилась модель взаимодействия с коллегами и руководством: они знают, что от вас ожидать и приходят с конкретными запросами. Иногда бывает, что после того, как человек уже влился в коллектив ему начинает прилетать больше случайных задач, перестают «жалеть» новичка.

Большинство людей работают именно на этом уровне выгорания. Если не происходит какого-то сильного стресса, то человек может оставаться длительное время на этом этапе.

Но усталость будет нарастать, а эффективность снижаться, если системно не заниматься развитием устойчивости, если система не поддерживает специалиста и его профессиональное развитие и сам специалист недостаточно внимания уделяет гигиене труда.

### **3 этап. Утомление и выгорание**

**3.1 Снижение резистентности к стрессу.** Эта стадия возникает после того, как на человека в немного истощенном состоянии сваливаются несколько проблем.

Если в таких ситуациях человек не уделяет им должного времени и ресурсов, то скорее всего у него наступит кризис. А возвращение из кризиса в обычное состояние будет требовать много сил и времени.

В такой ситуации начинает работать механизм психологической защиты и организм начинает экономить ресурсы. Человек меньше видится с другими людьми, объясняя себе, что не успевает из-за работы. Таким образом постепенно всё начинает отваливаться. Так как ресурсов немного, небольшие недопонимания могут вызывать сильное напряжение.

Повышается конфликтность в семье и на работе. С пациентами врач становится менее сдержанным или копит напряжение внутри.

**3.2 Пик выгорания.** На последнем этапе проявляются все три признака выгорания: истощение, дистанцирование и снижение работоспособности.

Кажется, что все бесполезно и все его усилия ни к чему не приводят. Теряется смысл того, что он делает.

Психическое истощение нарастает: приходится заставлять себя заниматься работой. Работа становится формальными действиями без вовлечённости.

Работа дается сложнее, а задачи выполняются дольше. Сотрудник начинает сомневаться в своей компетентности.

При работе с людьми особенно сильно страдает эмпатия. Конфликты с коллегами происходят все чаще. На пациентов может быть направлена прямая агрессия, они могут злиться и раздражаться. Это может выражаться в конфликтах или циничных высказываниях и шутках.

## Диагностика

### Диагностика и самодиагностика

Самый первый навык, который необходимо в себе развивать для профилактики выгорания — это умение распознавать стресс.

Это важно, потому что так или иначе придется что-то делать со стрессом: либо уменьшать его, либо искать способы с ним справляться и поддерживать себя.

Диагностировать выгорание у самого себя — сложно. При выгорании нарушается критичность к своему состоянию. Люди на начальных этапах склонны списывать усталость на временные сложности и ещё больше напрягаться на работе, чтобы всё-таки всё успевать и работать на прежнем уровне эффективности.

Лучше когда есть внешний человек, который видит специалиста в деятельности и имеет возможность прямо, но без обвинения сказать, какие проявления начальных этапов выгорания он замечает.

### Тесты

Несколько тестов, которые помогут сориентироваться в состоянии и в каком направлении стоит себе помочь:

- Тест жизненных стрессов.
- Тест депрессии Бека.
- Тест усталость сострадания.
- Тест выгорания Маслач.

## Выгорание и депрессия

Выгорание может быть похоже на депрессию. В депрессии выделяются три главных проявления: 1. подавленность и апатия, 2. общая заторможенность психических процессов: заторможенность реакций, ухудшение памяти, внимания, физическая заторможенность, 3. отсутствие мотивации и побуждения к деятельности, хроническая усталость.

**При выгорании** главные изменения происходят в отношении работы. Поэтому поначалу проявления имеют локальный характер и локальную причину — они связаны с рабочим стрессом.

**В депрессивном состоянии** скорее будет сложно назвать причину или она может быть связана с любой из сфер жизни. Часто внешне может быть всё в порядке, но человек чувствует себя плохо, внутри он страдает.



Если вы сомневаетесь, что именно с вами и от чего вам плохо — пожалуйста, запишитесь к психологу, чтобы лучше понять состояние.

Название, для чего и что будем делать, немного информации о ведущем (формальной и неформальной). Анонс стараемся формулировать не скучно, но интересно, чтобы замотивировать волонтеров.