

«А ты был не прав, ты все спалил за час...»

Группа риска

Если сравнить синдром эмоционального выгорания с костром, то профессиональный стресс — это спички, которые разожгли огонь. Но ведь кто-то заранее принес дрова?

Профессиональному стрессу подвержены все. Почему же не все выгорают?

Конечно, здесь нужно вспомнить о психическом стрессе и стрессоустойчивости, которые были описаны в главе 1. Имеет значение и повышенная тревожность, и перфекционизм, и тип личности, о котором имеет смысл поговорить подробнее. В группе риска находятся люди с типом личности А, которые отличаются стремлением к успеху и признанию, привычкой контролировать ситуацию, агрессивностью, нетерпеливостью. Ожидания таких людей часто нереалистичны. Им необходимо чувствовать себя необходимыми, значимыми, ценимыми, принятыми, быть в роли мастера или гуру; ощущать свою слабость и уязвимость для них невыносимо. Вполне естественно, что они склонны сверх меры увлекаться работой, которая становится для них основным источником положительных эмоций и зачастую смыслом жизни. Поэтому личности типа А воспринимают возникшие на работе проблемы как покушение на самое ценное, что у них есть. Положение усугубляется тем, что эти люди, привыкшие полагаться только на себя, пренебрегают психологической поддержкой.

Ничто не внушает мне такого презрения к успеху, как
мысль о том, какой ценой он достигается.

Гюстав Флобер

Замечено, что у женщин связь между типом личности и риском выгорания выражена сильнее, чем у мужчин.

Среди особенностей личности, способствующих выгоранию, выделяют эмпатию, гуманность, мягкость, увлекаемость, идеализм, интровертированность, фанатичность. Важны также самооценка и локус контроля, о которых мы говорили выше. Люди с низким уровнем самооценки и экстернальным локусом контроля более подвержены выгоранию. К «горючим материалам» относятся слабая эмоциональность, неумение общаться, трудоголизм, низкий социальный статус в сочетании с нереализованными ожиданиями, а также «безграмотное сочувствие», то есть слабые границы личности, желание полностью раствориться в другом человеке. Все это постепенно истощает эмоционально-энергетические ресурсы и делает личность уязвимой для стресса. Также высказывалось мнение, что выгорание — это плата не за сочувствие, а за свои нереализованные жизненные ожидания [19].

Как ни странно, но в «группу риска» входят не только эмпатичные, сочувствующие люди, но и эгоистичные субъекты с низким уровнем эмпатии, которые не считают необходимым сопереживать и проявлять сочувствие. Такое умонастроение вызывает крайние формы эмоционального выгорания: безразличие, равнодушие, душевную черствость.

Живая и мертвая вода

Синдрому эмоционального выгорания подвержены личности с повышенной тревожностью, чувствительностью и агрессивностью. Развитию выгорания способствует интенсивное переживание негативных обстоятельств. В качестве противоядия хороша вовлеченность в работу (но не увлечение работой сверх меры). Считается, что повышение вовлеченности в работу более эффективно для профилактики выгорания, чем обучение сотрудников копинг-стратегиям.

Повышают вероятность развития эмоционального истощения и деперсонализации заниженная самооценка, эмоциональная неустойчивость, низкая активность и неумение формировать свою команду (сплачивать коллектив), использование стратегии избегания (ухода от проблем).

Среди персональных факторов риска выгорания для менеджеров можно назвать размытость личных целей и ценностей, низкий уровень управленческих умений, неадекватность самооценки, консерватизм, негибкость моделей поведения.

А вот снижают вероятность синдрома выгорания ориентация на сотрудничество и компромисс, высокая мотивация саморазвития и профессионального роста, креативность подхода к решению профессиональных задач, высокий уровень коммуникативных умений. К личностным факторам, препятствующим психическому выгоранию, относятся высокая общительность в малых группах и социальная смелость.

На степень выраженности синдрома выгорания значительным образом влияет стиль поведения в конфликтных ситуациях.

Напомним, что психологи обычно выделяют пять стилей:

- 1) соперничество;
- 2) приспособление;
- 3) уклонение;
- 4) компромисс;
- 5) сотрудничество.

Было обнаружено, что наиболее сильное эмоциональное выгорание наблюдается у тех руководителей, которые предпочитают управленческий стиль уклонения (пассивный уход от разрешения конфликтов). Менеджеры, выбирающие стили компромисса и сотрудничества, подвержены выгоранию меньше, чем те, кто в конфликтных ситуациях использует поведенческие модели соперничества и приспособления.

Профессиональные деформации

Искаленные работой

Результат эмоционального выгорания — профессиональная деформация личности. Многолетнее выполнение любой профессиональной деятельности неизбежно приводит к деформации личности в виде деструктивных изменений, снижающих эффективность работы.

Общепрофессиональные деформации проявляются у большей части работников со стажем, при этом характер деформаций различен. Так, врачи испытывают синдром «сострадательной усталости», выражающийся в эмоциональной индиф-

ферентности к страданиям больных. У работников правоохранительных органов развивается синдром «асоциальной перцепции», при котором каждый гражданин воспринимается как потенциальный нарушитель. Руководителям нередко присущ синдром «вседозволенности», выражающийся в нарушении профессиональных и этических норм, в стремлении манипулировать профессиональной жизнью подчиненных. Особенности таких деформаций делают представителей профессии узнаваемыми, похожими друг на друга.

Специальные профессиональные деформации возникают в ходе специализации. Например, у следователя появляется правовая подозрительность, у оперативного работника — актуальная агрессивность, у адвоката — профессиональная изворотливость, у прокурора — привычка к обвинению. Врачи разных специальностей тоже обрастают своими деформациями. Терапевты измеряют пульс при рукопожатии, учителя исправляют речевые ошибки собеседника, а бухгалтеры систематизируют вещи в шкафу и продукты в холодильнике.

В результате складываются профессионально и личностно обусловленные комплексы:

- ✓ искажение мотивации деятельности («сдвиг мотива на цель»), перестройка ценностных ориентаций, пессимизм, скептическое отношение к новичкам и нововведениям;
- ✓ комплекс превосходства, гипертрофированный уровень притязаний, завышенная самооценка, психологическая герметизация, нарциссизм;
- ✓ ролевая экспансия, властолюбие, «должностная интервенция», доминантность, индифферентность.

Психолог в компании друзей:

— Хотите анекдот про психолога?

— Хотим.

— А почему?

Спустя годы человек может заметить, что он как будто сросся с профессией: отдельные профессионально важные качества, как, впрочем, и профессионально нежелательные, чрезмерно развиваются, что приводит к возникновению сверхкачеств (акцентуаций). Это могут быть сверхответственность, суперчестность, гиперактивность, трудовой фанатизм, профессиональный энтузиазм.

Следствием таких профессиональных деформаций могут стать [20]:

- ✓ отставание, замедление профессионального развития;
- ✓ распад профессионального сознания и, как следствие, нереалистичные цели, профессиональные конфликты;
- ✓ низкая профессиональная мобильность, неумение приспособиться к новым условиям труда и дезадаптация;
- ✓ ослабление ранее имевшихся профессиональных навыков, способностей, профессионального мышления;
- ✓ деформация личности (эмоциональное истощение и выгорание).

Таким образом, профессиональные деформации нарушают целостность личности, снижают ее адаптивность, отрицательно сказываются на эффективности работы.

Результат профессиональных деформаций, по мнению исследователей, можно свести к трем основным признакам:

- 1) стандартизация работы на основании подхода к человеку как к объекту для манипуляций;
- 2) обесценивание профессии и своей профессиональной роли;
- 3) отсутствие восприятия другого человека как личности.

Как проявляется выгорание

Симптомы выгорания

У ученых нет единого мнения по вопросу о том, какие симптомы выгорания считать основными. Например, существует такой перечень симптомов:

- ✓ усталость, утомление, истощение;
- ✓ психосоматические недомогания;
- ✓ нарушения сна;
- ✓ негативное отношение к клиентам;
- ✓ негативное отношение к своей работе;
- ✓ ограниченный набор рабочих действий;
- ✓ злоупотребление кофе, табаком, алкоголем, наркотиками, лекарствами;
- ✓ переедание или отсутствие аппетита;
- ✓ негативная я-концепция;

- ✓ проявления агрессии (раздражительность, психическая напряженность, тревожность, беспокойство, взволнованность, гнев);
- ✓ плохое настроение (пессимизм, ощущение безнадежности, апатия).

Предлагается и более подробная классификация симптомов на основе пяти групп, к которым относятся эмоциональные, физические, поведенческие, когнитивные и социальные симптомы.

Таблица 3. Симптомы выгорания

1. Физические симптомы	Усталость, физическое утомление, истощение Уменьшенный или увеличенный вес Недосыпание, бессонница Плохое общее состояние здоровья Затрудненное дыхание, одышка Тошнота, головокружение, чрезмерная потливость, тремор Артериальная гипертензия Язвы, нарывы Сердечно-сосудистые заболевания
2. Эмоциональные симптомы	Недостаток или почти полное отсутствие эмоций Пессимизм, цинизм и черствость Безразличие и усталость Фрустрация, беспомощность, безнадежность Раздражительность, агрессивность Тревога, усиление иррационального беспокойства, неспособность сосредоточиться Депрессия, чувство вины Нервные рыдания, истерики, душевные страдания Потеря идеалов, надежд или профессиональных перспектив Дегерсонализация своя или окружающих (люди кажутся безликими, как манекены) Ощущение одиночества

3. Поведенческие симптомы	Работа больше 45 часов в неделю Во время рабочего дня появляется усталость и желание 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	Консерватизм, отрицательное отношение к новым идеям и альтернативным подходам Скука, тоска, апатия, недостаток интереса к жизни Предпочитаются шаблон и рутина, а не творческий подход Цинизм, безразличие к нововведениям Отказ от участия в развивающих тренингах, образовательных программах Формальное выполнение работы
5. Социальные симптомы	Нет времени или энергии для социальной активности Потеря интереса к хобби Социальные контакты ограничиваются работой Ограниченные межличностные отношения как дома, так и на работе Ощущение изоляции, взаимного непонимания и отчуждения Недостаток поддержки со стороны семьи и друзей

Доктор, что со мной?

Оценить степень собственного выгорания вы можете по методике В. В. Бойко (см. приложение 4). Она позволяет не только выявить наличие выгорания и соответствующее ему эмоциональное напряжение, но также судить о степе-

ни сопротивляемости (стрессоустойчивости) и отдельных симптомах, являющихся ведущими, запускающими механизмами развития синдрома.

Мы провели исследование, к которому привлекли 102 человека с проявлениями синдрома эмоционального выгорания в возрасте 25–45 лет (68 мужчин и 34 женщины). В группу вошли сотрудники МВД и школьные педагоги.

Контрольную группу в рамках исследования составили 106 человек без признаков эмоционального выгорания.

Использование личностного опросника В. В. Бойко позволило выделить группы, соответствующие фазам профессионального выгорания. В группу «Резистенция» («Сопротивление») вошли пациенты со сформировавшейся или формирующейся второй фазой выгорания (50,9%, 52 человека). Группу «Истощение» составили пациенты со сформировавшейся или формирующейся третьей фазой синдрома (49,1%, 50 человек). Пациентов с первой фазой выявлено не было. По нашему мнению, страдающие эмоциональным выгоранием в данной фазе не обращаются к врачу.

Чаще всего пациенты жаловались на утомление и раздражительность, снижение когнитивных функций (ослабление памяти, в том числе краткосрочной, рассеянность), беспокойство, тревожность, эмоциональную неустойчивость, головные боли (в том числе метеозависимые). Частыми были жалобы на диссомнические нарушения (трудно засыпать и вставать утром). Некоторые отмечали физический дискомфорт (периодические неприятные ощущения в области груди, боли в спине и др.).