

Синдром эмоционального выгорания

Впервые на явление выгорания обратили внимание американские психологи, когда в США в 60-х годах XX в. начали появляться службы помощи безработным, инвалидам, жёнам алкоголиков, людям, пережившим насилие, ветеранам вьетнамской войны и т.д. В центры реабилитации каждый приходил со своими трудностями и психологическими проблемами. От сотрудников требовалось выслушать посетителя, оказать моральную поддержку, посочувствовать. Рабочий персонал подбирался очень тщательно, проходил хорошую подготовку, однако через некоторое время начались осложнения. Со стороны посетителей всё чаще стали звучать жалобы на равнодушие, невниманье и грубость сотрудников. Были проведены исследования, после чего учёные заявили о существовании профессионального истощения, или «стресса общения».

Признаки «сгорания» человека:

- усталость от активной профессиональной деятельности, быстрое утомление, отдых, которого всегда было достаточно, не приводит человека в норму;
- бессонница или полное нарушение сна, когда человек только заснёт и снова просыпается, а затем не может уснуть;
- головные боли, частые колебания давления;
- повышенная раздражительность, ухудшение отношений с людьми на работе и дома;
- снижение эффективности труда;
- отрицательный настрой на работу, отсутствие мотивации и инициативы;
- постоянная рассеянность;
- негативное отношение к клиентам вместо нейтрального или положительного.

Эмоциональное выгорание – это болезнь, у которой четыре стадии развития.

1 стадия – энтузиазм.

Это стадия, когда работа вызывает сильные положительные эмоции, человек горит своим делом и проводит на работе много времени.

2 стадия – усталость.

Для организма это означает переход в состояние хронического стресса. Появляются первые симптомы недомоганий:

- бессонница;
- склонность к простудным и инфекционным заболеваниям;
- повышенная тревожность или раздражительность.

Людям в этом состоянии хочется курить, выпивать, есть сладкую, солёную или жирную пищу.

3 стадия – обратимое истощение.

На этой стадии отношение к работе ухудшается. Организм делает всё, чтобы не работать.

Могут возникнуть:

- депрессия, иногда в тяжёлой форме;
- саматоформные расстройства. Например, может отказать нога, отказать нога, возникнуть синдром раздражённого кишечника;
- истерический психоз.

4 стадия – необратимое эмоциональное выгорание.

Происходит на фоне всех выше перечисленных симптомов. Могут прибавиться психосоматические заболевания:

- астму;

- онкологию;
- заболевания кожных покровов.

На этой стадии необратимо меняется отношение к работе и к людям: появляется ненависть к коллегам, работа воспринимается только в негативном ключе, появляются бессердечие и ненависть, полностью рушатся остальные сферы жизни.

Эмоциональное выгорание – это болезнь, симптомы которой нельзя недооценивать.