



О «Синдроме профессионального выгорания» и технике безопасности в работе педагогов

последнее время много говорят и пишут о таком явлении, как профессиональное выгорание. В отечественной литературе понятие «профессиональное выгорание» появилось сравнительно недавно, хотя за рубежом данный феномен выявлен и активно исследуется уже четверть века (Maslach, Yackson, Jones, Freidenberger и др.). Явление выгорания проявляется в виде целого ряда симптомов, которые образуют так называемый синдром профессионального выгорания.

Что это за синдром и почему он возникает?

В процессе выполнения любой работы людям свойственно испытывать физические и нервно-психические нагрузки. Их величина может быть различной в разных видах деятельности. При небольших нагрузках, действующих постоянно, либо значительных разовых нагрузках бессознательно включаются естественные механизмы регуляции, и организм справляется с последствиями этих нагрузок сам, без сознательного участия человека.

Например, после тяжелой умственной или физической работы человек может проспать больше, чем обычно, и встать отдохнувшим. При этом он сознательно не планирует этот длительный сон, просто, как говорят, «организм потребовал». В других случаях, когда нагрузки значительны и действуют продолжительное время, бывает важно сознательно использовать различные приемы и способы, помогающие организму восстановиться. Как установлено многочисленными исследованиями отечественных и зарубежных ученых, работа педагогов, специалистов различных социальных служб с людьми связана с большими нервно-психическими нагрузками. Действительно, условия работы этих специалистов далеко не комфортные. Здесь имеются в виду не только физиологические факторы, связанные с условиями труда: гиподинамия, повышенная нагрузка на зрительный, слуховой и голосовой аппараты и т.д. Речь идет прежде всего о психологических и организационных трудностях: необходимость быть все время «в форме», невозможность выбора учащихся или клиентов, отсутствие эмоциональной разрядки, большое количество контактов в течение рабочего дня и т.д.

При такой работе день за днем уровень напряженности может накапливаться. Возможными проявлениями напряженности являются: возбуждение, повышенная раздражительность, беспокойство, мышечное напряжение, зажимы в различных частях тела, учащение дыхания, сердцебиения, повышенная утомляемость. Хотя могут быть и другие индивидуальные ее проявления.

При достижении определенного уровня напряженности организм начинает пытаться защитить себя. Это проявляется в неосознаваемом или осознаваемом желании как бы уменьшить или формализовать время взаимодействия с учащимися, клиентами.

В настоящее время установлено, что синдрому профессионального выгорания наиболее подвержены специалисты, вынужденные по роду своей деятельности осуществлять многочисленные и интенсивные контакты с другими людьми (работники социальной сферы — педагоги, психологи, врачи, юристы и работники органов милиции, менеджеры и руководители различных уровней и др.).

Как показывает наш опыт, признаки синдрома могут развиваться быстрее у специалистов службы занятости, милиции, системы здравоохранения, социального обеспечения — то есть всех тех, кто имеет дело с клиентами, находящимися в негативном эмоциональном состоянии, имеющими различные физические и психические дефекты (безработные, мигранты, люди с тяжелыми или хроническими заболеваниями, инвалиды, преступники). У педагогов, которые работают с детьми, этот синдром обычно развивается медленнее.

ТРИ СТАДИИ

Автор занимается проблемой изучения и профилактики профессионального выгорания около десяти лет, работает с педагогами и руководителями образования, специалистами службы занятости, системы социального обеспечения и здравоохранения.

Обобщение данных, а также результатов исследования деятельности вышеуказанных специалистов позволило выделить **три основные стадии синдрома**.

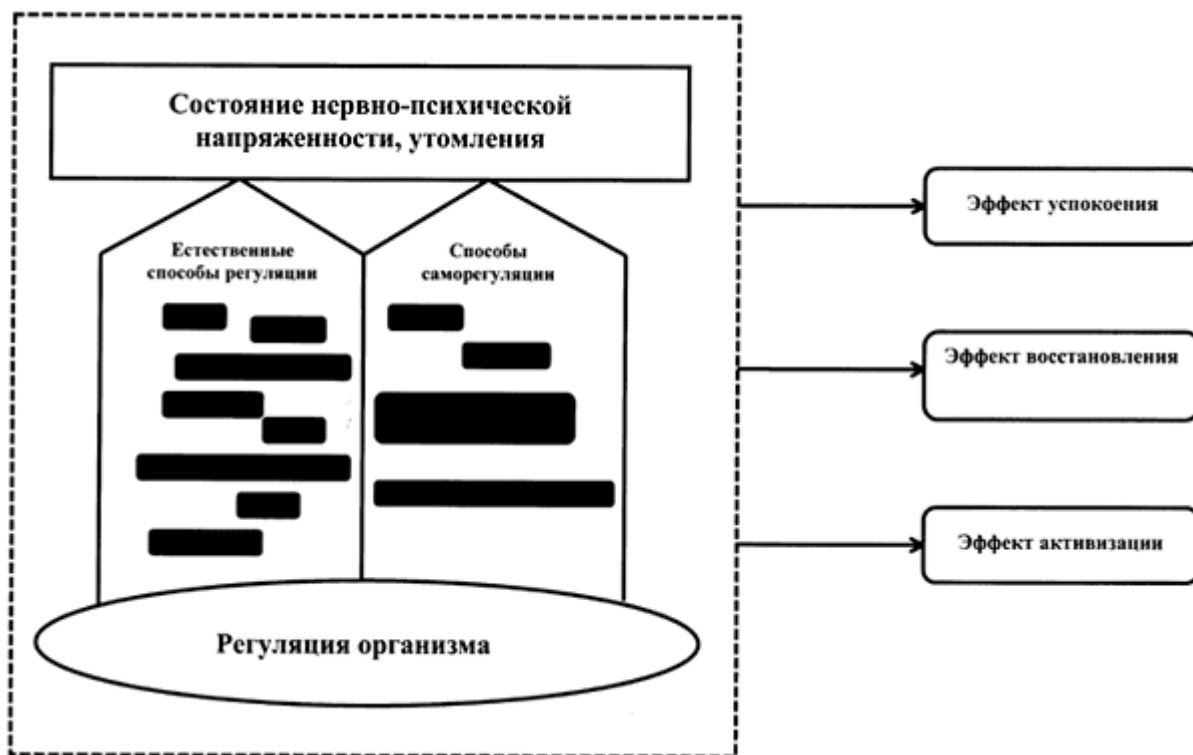
Первая стадия — на уровне выполнения функций, произвольного поведения: забывание каких-то моментов, говоря бытовым языком, провалы в памяти (например, внесена нужная запись или нет в документацию, задан ли планируемый вопрос, какой получен ответ), сбои в выполнении каких-либо двигательных действий и т.д. Обычно на эти первоначальные симптомы мало кто обращает внимание, называя это в шутку «девичьей памятью» или

«склерозом». В зависимости от характера деятельности, величины нервно-психических нагрузок и личностных особенностей специалиста первая стадия может формироваться в течение трех–пяти лет.

На **второй стадии** наблюдается снижение интереса к работе, потребности в общении (в том числе и дома, с друзьями): «не хочется видеть» тех, с кем специалист общается по роду деятельности (школьников, больных, клиентов), «в четверг ощущение, что уже пятница», «неделя длится нескончаемо», нарастание апатии к концу недели, появление устойчивых соматических симптомов (нет сил, энергии, особенно к концу недели, головные боли по вечерам; «мертвый сон, без сновидений», увеличение числа простудных заболеваний); повышенная раздражительность, человек «заводится», как говорят, с полоборота, хотя раньше подобного он за собой не замечал. Время формирования данной стадии в среднем от пяти до пятнадцати лет.

Третья стадия — собственно личностное выгорание. Характерна полная потеря интереса к работе и жизни вообще, эмоциональное безразличие, оупение, ощущение постоянного отсутствия сил. Человек стремится к уединению. На этой стадии ему гораздо приятнее общаться с животными и природой, чем с людьми. Стадия может формироваться от десяти до двадцати лет.

За рубежом описаны различные методы и способы предотвращения указанного синдрома. Опыт работы автора показывает, что эффективным средством *профилактики напряженности, предотвращения «симптома профессионального выгорания»* является **использование способов саморегуляции и восстановления себя**. Это своего рода **техника безопасности** для специалистов, имеющих многочисленные и интенсивные контакты с людьми в ходе своей профессиональной деятельности.



Конечно, природа человека такова, что он стремится к комфорту, к устранению неприятных ощущений, не задумываясь об этом, не зная, какими научными словами это называется. Это — естественные способы регуляции, которые включаются сами собой, спонтанно, помимо сознания человека, поэтому иногда их еще называют неосознаваемыми.

А специалисты, занимающиеся проблемами регуляции эмоциональных состояний, нервно-психической напряженности, для управления ими используют специальные приемы сознательно. Именно их и называют методами саморегуляции, или способами самовоздействия, подчеркивая в них активное участие человека.

ЕСТЕСТВЕННЫЕ СПОСОБЫ РЕГУЛЯЦИИ ОРГАНИЗМА И САМОРЕГУЛЯЦИЯ

Рассмотрим сначала **естественные способы регуляции организма**. Наверняка вы интуитивно используете многие из них. Это длительный сон, вкусная еда, общение с природой и животными, баня, массаж, движение,

танцы, музыка и многое другое.

К сожалению, подобные средства нельзя, как правило, использовать на работе, непосредственно в тот момент, когда возникла напряженная ситуация или накопилось утомление.

А есть ли приемы, которые можно применять и во время работы? Да, и мы обнаружили, что некоторыми из них пользуются специалисты областной службы, и делают это обычно бессознательно.

Поэтому важно:

- разобраться, какими естественными механизмами снятия напряжения и разрядки, повышения тонуса вы владеете;
- осознать их;
- перейти от спонтанного применения естественных способов регуляции к сознательному в целях управления своим состоянием;
- освоить способы саморегуляции, или самовоздействия.

Все это и составляет суть саморегуляции.

Саморегуляция — это управление своим психоэмоциональным состоянием, достигаемое путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием.

Таким образом, саморегуляция может осуществляться с помощью четырех основных средств, используемых по отдельности или в различных сочетаниях.

В результате саморегуляции могут возникать три основных эффекта:

- эффект успокоения (устранение эмоциональной напряженности);
- эффект восстановления (ослабление проявлений утомления);
- эффект активизации (повышение психофизиологической реактивности).

Своевременная саморегуляция выступает своеобразным психогигиеническим средством, предотвращающим накопление остаточных явлений перенапряжения, способствующим полноте восстановления сил, нормализующим эмоциональный фон деятельности, а также усиливающим мобилизацию ресурсов организма. Опрос, результаты исследования, опыт нашей работы позволяют выделить следующие естественные приемы регуляции организма:

- смех, улыбка, юмор;
- размышления о хорошем, приятном;
- различные движения типа потягивания, расслабления мышц;
- наблюдение за пейзажем за окном;
- рассматривание цветов в помещении, фотографий, других приятных или дорогих для человека вещей;
- мысленное обращение к высшим силам (Богу, Вселенной, великой идее);
- «купание» (реальное или мысленное) в солнечных лучах;
- вдыхание свежего воздуха;
- чтение стихов;
- высказывание похвалы, комплиментов кому-либо просто так.

Попробуйте задать себе вопросы:

Что помогает вам поднять настроение, переключиться?
Что я могу использовать из вышеперечисленного?
Мысленно, а лучше на бумаге, составьте перечень этих способов.
Подумайте, какие из них вы можете использовать сознательно, когда чувствуете напряженность или усталость.

Методы и способы саморегуляции появились как результат изучения психологии и физиологии человека, закономерностей и механизмов развития напряженности и утомления, обобщения опыта поведения людей в стрессовых ситуациях, накопленного столетиями.

Существует специальная литература, описывающая историю возникновения, теории, лежащие в основе, сами методы и способы саморегуляции. Круг таких методов достаточно широк. Одни из них понятны и просты; другие довольно сложны, их освоение требует методического руководства со стороны подготовленных специалистов (профконсультантов, психологов); третьи весьма необычны, оригинальны и могут даже показаться странными, тем не менее они эффективно работают, и много людей в мире их с удовольствием используют.

Автором была разработана 80-часовая образовательная программа обучения приемам и способам саморегуляции, технология проведения специализированных сеансов регуляции психоэмоционального состояния.

Ниже мы приводим некоторые способы саморегуляции, которые достаточно просты в использовании, весьма эффективны, хотя иногда для их освоения требуется немного терпения.

Отметим, что данные способы можно использовать для коррекции эмоционального состояния учащихся, клиентов.

БАНК СПОСОБОВ САМОРЕГУЛЯЦИИ САМОВОЗДЕЙСТВИЯ)

I. Способы, связанные с управлением дыханием

Управление дыханием — это эффективное средство влияния на тонус мышц и эмоциональные центры мозга. Медленное и глубокое дыхание (с участием мышц живота) понижает возбудимость нервных центров, способствует мышечному расслаблению, то есть релаксации. Частое (грудное) дыхание, наоборот, обеспечивает высокий уровень активности организма, поддерживает нервно-психическую напряженность.

Способ 1

Сидя или стоя постарайтесь, по возможности, расслабить мышцы тела и сосредоточьте внимание на дыхании. На счет 1-2-3-4 делайте медленный глубокий вдох (при этом живот выпячивается вперед, а грудная клетка неподвижна);

- на следующие четыре счета проводится задержка дыхания;
- затем плавный выдох на счет 1-2-3-4-5-6;
- снова задержка перед следующим вдохом на счет 1-2-3-4.

Уже через 3–5 минут такого дыхания вы заметите, что ваше состояние стало заметно спокойней и уравновешенней.

Способ 2

Представьте, что перед вашим носом на расстоянии 10–15 см висит пушинка. Дышите только носом и так плавно, чтобы пушинка не колыхалась.

Способ 3

- Поскольку в ситуации раздражения, гнева мы забываем делать нормальный выдох,
- глубоко выдохните;
 - задержите дыхание так долго, как сможете;
 - сделайте несколько глубоких вдохов;
 - снова задержите дыхание.

II. Способы, связанные с управлением тонусом мышц, движением

Под воздействием психических нагрузок возникают мышечные зажимы, напряжение. Умение их расслаблять позволяет снять нервно-психическую напряженность, быстро восстановить силы.

Способ 4

Поскольку добиться полноценного расслабления всех мышц сразу не удастся, нужно сосредоточить внимание на наиболее напряженных частях тела.

Сядьте удобно, если есть возможность, закройте глаза;

- дышите глубоко и медленно;
- пройдитесь внутренним взором по всему вашему телу, начиная от макушки до кончиков пальцев ног (либо в обратной последовательности) и найдите места наибольшего напряжения (часто это бывают рот, губы, челюсти, шея, затылок, плечи, живот);
- постарайтесь еще сильнее напрячь места зажимов (до дрожания мышц), делайте это на вдохе;
- прочувствуйте это напряжение;
- резко сбросьте напряжение — делайте это на выдохе;
- сделайте так несколько раз.

В хорошо расслабленной мышце вы почувствуете появление тепла и приятной тяжести. Если зажим снять не удастся, особенно на лице, попробуйте разгладить его с помощью легкого самомассажа круговыми движениями пальцев (можно поделаться гримасы — удивления, радости и пр.).

Способ 5

В свободные минуты, паузы отдыха, осваивайте последовательное расслабление различных групп мышц, соблюдая следующие правила:

- 1) осознавайте и запоминайте ощущение расслабленной мышцы по контрасту с перенапряжением;
- 2) каждое упражнение состоит из 3 фаз: «напрячь–прочувствовать–расслабить»;
- 3) напряжению соответствует вдох, расслаблению — выдох.

Можно работать со следующими группами мышц:

- лица (лоб, веки, губы, зубы);
- затылка, плеч;
- грудной клетки;
- бедер и живота;
- кистей рук;
- нижней части ног.

Примечание. Чтобы научиться расслаблять мышцы, надо их иметь, поэтому ежедневные физические нагрузки повышают эффективность упражнений на расслабление мышц.

Способ 6

Попробуйте задать ритм всему организму с помощью монотонных ритмичных движений:

- движения большими пальцами рук в «полузамке»;
- перебирание бусинок на ваших бусах;
- перебирание четок;
- пройдите по кабинету (коридору) несколько раз, делая на два шага вдох, и на пять шагов — выдох.

III. Способы, связанные с воздействием слова

Известно, что «слово может убить, слово может спасти». Вторая сигнальная система есть высший регулятор человеческого поведения.

Словесное воздействие задействует сознательный механизм самовнушения, идет непосредственное воздействие на психофизиологические функции организма.

Формулировки самовнушений строятся в виде простых и кратких утверждений, с позитивной направленностью (без частицы «не»).

Способ 7. Самоприказы

Самоприказ — это короткое, отрывистое распоряжение, сделанное самому себе.

Применяйте самоприказ, когда убеждены в том, что надо вести себя определенным образом, но испытываете трудности с выполнением.

«Разговаривать спокойно!», «Молчать, молчать!», «Не поддаваться на провокацию!» — это помогает сдерживать эмоции, вести себя достойно, соблюдать требования этики и правила работы с клиентами.

- Сформулируйте самоприказ.
- Мысленно повторите его несколько раз. Если это возможно, повторите его вслух.

Способ 8. Самопрограммирование

Во многих ситуациях целесообразно «оглянуться назад», вспомнить о своих успехах в аналогичном положении. Прошлые успехи говорят человеку о его возможностях, о скрытых резервах в духовной, интеллектуальной, волевой сферах и вселяют уверенность в своих силах.

- Вспомните ситуацию, когда вы справились с аналогичными трудностями.
- Сформулируйте текст программы, для усиления эффекта можно использовать слова «именно сегодня»:
 - «Именно сегодня у меня все получится»;
 - «Именно сегодня я буду самой спокойной и выдержанной»;
 - «Именно сегодня я буду находчивой и уверенной»;
 - «Мне доставляет удовольствие вести разговор спокойным и уверенным голосом, показывать образец выдержки и самообладания».

– Мысленно повторите его несколько раз.

Способ 9. Самоодобрение (самоощущение)

Люди часто не получают положительной оценки своего поведения со стороны. Это, особенно в ситуациях повышенных нервно-психических нагрузок, — одна из причин увеличения нервозности, раздражения. Поэтому важно поощрять себя самим.

– В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить себя, мысленно говоря:

«Молодец!», «Умница!», «Здорово получилось!»

– Находите возможность хвалить себя в течение рабочего дня не менее 3–5 раз.

IV. Способы, связанные с использованием образов

Использование образов связано с активным воздействием на центральную нервную систему чувств и представлений. Множество наших позитивных ощущений, наблюдений, впечатлений мы не запоминаем, но если пробудить воспоминания и образы, с ними связанные, то можно пережить их вновь и даже усилить. И если словом мы воздействуем в основном на сознание, то образы, воображение открывают нам доступ к мощным подсознательным резервам психики.

Способ 10

Чтобы использовать образы для саморегуляции:

– Специально запоминайте ситуации, события, в которых вы чувствовали себя комфортно, расслабленно, спокойно, — это ваши **ресурсные** ситуации.

– Делайте это в трех основных модальностях, присущих человеку. Для этого запоминайте:

1) зрительные образы события (что вы видите: облака, цветы, лес);

2) слуховые образы (какие звуки вы слышите: пение птиц, журчание ручья, шум дождя, музыка);

3) ощущения в теле (что вы чувствуете: тепло солнечных лучей на своем лице, брызги воды, запах цветущих яблок, вкус клубники).

– При ощущении напряженности, усталости:

1) сядьте удобно, по возможности, закрыв глаза;

2) дышите медленно и глубоко;

3) вспомните одну из ваших ресурсных ситуаций;

4) проживите ее заново, вспоминая все сопровождавшие ее зрительные, слуховые и телесные ощущения;

5) побудьте внутри этой ситуации несколько минут;

6) откройте глаза и вернитесь к работе.

В заключение отметим следующее. В работе по профилактике нервно-психической напряженности первостепенная роль должна отводиться развитию и укреплению жизнерадостности, вере в людей, неизменной уверенности в успехе дела, за которое взялся.

Жизненный успех не дается без труда, иногда без тяжелых потерь. Надо быть готовым с наименьшими страданиями пройти через обиды, измены, потери. Для этого следует приучить себя не пропускать в сферу эмоций чрезмерные раздражители, несущие боль и отрицание многих человеческих ценностей.

Конечно, несчастья близких, общественные катастрофы, неудачи в работе, собственные промахи не могут не расстраивать человека. Но не следует считать такие неудачи непоправимыми катастрофами. То, что можно, следует исправить. А на нет — и суда нет, как говорят в народе.

Большая мудрость содержится в изречении: «Господи, дай мне силы изменить то, что я могу изменить, терпение — принять то, что я не могу изменить, и ум — отличать одно от другого».