Краевое государственное автономное учреждение

социального обслуживания

«Комплексный центр по работе с семьей и детьми «Ласточка»

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ**

Шпарийчук Татьяна Александровна

методист

г. Арсеньев

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ**

Аннотация: Статья посвящена проблеме профессионального выгорания как психосоциального явления, признанного в международной классификации болезней. Рассматриваются его определение, основные симптомы и отличия от стресса и депрессии. Особое внимание уделено видам и этапам выгорания, а также мерам профилактики на индивидуальном, межличностном и организационном уровнях. Подчёркивается необходимость комплексного подхода для сохранения профессионального здоровья работников.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, симптомы, стресс, депрессия, профилактика, помогающие профессии.

Проблема профессионального выгорания становится серьёзным вызовом для специалистов «помогающих профессий», поскольку она напрямую связана с качеством работы и психологическим здоровьем. Данное состояние в последние годы привлекает внимание психологов, управленцев и кадровых служб как фактор риска снижения эффективности труда.

Важным фактом является то, что синдром выгорания получил официальное признание в международной классификации: в МКБ-10 он отражён в рубрике Z73 — «Проблемы, связанные с трудностями поддержания нормального образа жизни», что подчёркивает его социально-психологический характер, а не статус самостоятельного заболевания.

По определению ВОЗ, выгорание это результат хронического стресса на рабочем месте, с которым человек не смог успешно справиться.

Симптоматика выгорания охватывает разные уровни жизнедеятельности человека и в совокупности ведёт к снижению профессиональной эффективности, что делает проблему особенно значимой для помогающих профессий. Несмотря на схожесть отдельных проявлений, профессиональное выгорание нельзя отождествлять со стрессом или депрессией. Каждый из этих феноменов имеет собственные причины и динамику развития.

Отличие стресса от выгорания в том, что стресс чаще всего является реакцией на конкретную ситуацию и может носить кратковременный характер. В ряде случаев он выполняет мобилизующую функцию: человек активизирует внутренние ресурсы для преодоления задачи или конфликта. В отличие от этого, выгорание развивается постепенно и имеет хронический характер. Оно связано не с единичными ситуациями, а с систематическим воздействием профессиональных нагрузок, и результатом становится не мобилизация, а истощение психических и физических ресурсов [7].

Сходные черты можно найти и между выгоранием и депрессией, однако различия здесь принципиальны. Депрессия рассматривается как клиническое расстройство и выходит за рамки профессиональной деятельности: она сопровождается стойким снижением настроения, потерей интереса к жизни в целом, нарушением базовых функций организма. При выгорании же симптоматика ограничивается в первую очередь сферой труда — ухудшение состояния проявляется в профессиональной мотивации, в общении с коллегами и клиентами, в качестве выполнения обязанностей. В личной жизни такие признаки могут выражаться значительно слабее [10].

Исходя из вышенаписанного — профессиональное выгорание занимает промежуточное положение между стрессом и депрессией: оно связано с работой, развивается медленно, но при отсутствии профилактики способно перерасти в более тяжёлые психоэмоциональные нарушения.

Понятие «профессиональное выгорание» закрепилось в психологии труда во второй половине XX века. Впервые его ввёл в научный оборот американский психиатр Х. Фрейденбергер в 1974 году, описывая как «состояние умственного и физического истощения, вызванного профессиональной жизнью» [1].

Позже наиболее известное определение данного явления было предложено К. Маслач, которая рассматривала выгорание как синдром, включающий три ключевых компонента [4]:

* эмоциональное истощение: «Я часто устаю и ничего не чувствую», «Не могу сопереживать коллегам»;
* деперсонализацию: «Мне не интересна моя работа, мне всё равно» (равнодушие к работе);
* редукцию профессиональных достижений: «Я не справляюсь с работой, я плохой специалист».

В отечественной психологии важный вклад в изучение явления внесла Н. Е. Водопьянова, определившая его как функциональное состояние, возникающее вследствие хронических профессиональных стрессов и проявляющееся на эмоциональном, когнитивном и поведенческом уровнях [1]. Симптомы проявляются как изменения, или как усиление индивидуальных особенностей человека.

* Эмоции: плаксивость, раздражительность, вспышки агрессии, гнева, особенная обидчивость (не ценят, не любят), ранимость, апатия, эмоциональная лабильность (перепады настроения), снижение эмоциональной отзывчивости, утрата способности к сопереживанию, ощущение отчуждённости от коллег и клиентов.
* Когнитивная сфера (мышление, память, внимание): снижение концентрации внимания, объёма кратковременной памяти [2], утрата чувства юмора, снижение творческой активности (отсутствие новых идей, работа по шаблону, не выполнение сложных задач, потеря интереса к профессиональному росту), такие изменения могут влиять на качество и результат работы. Один из самых ярких симптомов «выгорания», связанных с когнитивной сферой это эгоцентризм. В человеке «ломается» такая функция как децентрация – способность прислушиваться к точке зрения другого. Человеку кажется, что его мнение самое правильное, а мнение окружающих нет.
* Поведенческие признаки связаны с такими проявлениями как: подозрительность, гиперконтроль, зависимость от других (например: сильная зависимость проявляется, когда человек часто задаёт вопросы там, где может найти ответы самостоятельно и наоборот, всё делает самостоятельно, не делегируя задачи); не лояльность (пассивность, отсутствие желания помогать сотрудникам, начальству и т.д.), пассивная агрессия (затягивание сдачи отчётов, участившиеся опоздания, длительные перерывы «на чай», замкнутость). Нередко возникает тенденция к уходу в изоляцию или напротив, использование компенсаторных форм — злоупотребление алкоголем, курением, чрезмерным увлечением пассивными видами досуга.
* Физиология: хроническая усталость, соматические жалобы, обострение хронических заболеваний, проявление аутоиммунных заболеваний, повышенный травматизм, (неуклюжесть, рассеянность), учащённое сердцебиение, мышечные спазмы, головокружение, проблемы со сном.

Факторы «выгорания»:

* Средовые организационные факторы: расписание/режим работы; оплата труда; нагрузка; атмосфера в коллективе (не принято хвалить, благодарить, высокая конкуренция, мало поддержки); коммуникация с руководством; неясные задачи или отсутствие полномочий/условий для выполнение задачи; психофизические и/или поведенческие особенности несовершеннолетних, родителей, клиентов (с кем работает специалист); бюрократия (наличие большого количества отчётной документации, без системность в сроках формах, объёмах отчётных документов).
* Личностные (внутренние причины, особенности): гиперответственность; тревожность, перфекционизм (желание сделать всё идеально); высокая чувствительность имеет риск выгорания, так как мозг считывает больше стимулов и перегружается от коммуникаций; внутренний или внешний локус контроля, то есть то, куда человек направляет зону своей ответственности. Например: человек считает, что от него зависит большая часть задач и последствий от принятых решений. Он за многое отвечает, анализирует большой объём информации, это перегружает его психику, и наоборот, включается защитная реакция, через переключение на внешние факторы решение задачи. В этом случае человек не чувствует своей значимости, своего «авторства», влияния на процесс или результат, а чувствует себя объектом обстоятельств. Не понимание задачи, отсутствие возможности влиять или справиться с ситуацией вызывает тревожное состояние. Личностным фактором является идеалистический энтузиазм, как правило он проявляется у начинающих специалистов, которые представляют, как может быть максимально идеально решена та или иная задача, проявляется комплекс «героя спасателя» (психолог хочет «всем помочь», врач хочет «всех вылечить»), тогда как реальность может не соответствовать идеальному выполнению задачи.
* Культурные факторы: происходит внутренний конфликт между образом/статусом профессии в обществе и работой по призванию, возмущает потребительское отношение к людям каких-либо профессий, не совпадает темп «гонки» современных достижений и перфекционизм («последовательность», «медлительность») выполнения задач.

Среди классификаций наиболее распространённым считается выделение этапов развития выгорания:

* напряжение — стадия тревоги, неудовлетворённости, постоянного напряжения;
* сопротивление — стремление снизить нагрузку, эмоциональное дистанцирование от клиентов и коллег;
* истощение — глубокое утомление, апатия, падение профессиональной продуктивности.

Профессиональное выгорание следует рассматривать как сложное и многоаспектное явление, имеющее свою динамику развития и разнообразные формы проявления, что требует системного подхода к его профилактике и коррекции. Предотвратить профессиональное выгорание возможно, если сочетать индивидуальные усилия и поддержку со стороны коллектива и организации.

На личном уровне основными средствами профилактики выгорания считаются саморегуляция, навыки стресс-менеджмента, соблюдение психогигиены труда и физическая активность. Регулярный отдых, смена видов деятельности и практики релаксации помогают вовремя восстанавливать ресурсы и предотвращать хроническую усталость [1].

Работа с компонентами профилактики профессионального выгорания:

* Осознанность, как понимание себя. «В какое время дня я более продуктивен?», «Какие у меня потребности?», «Как я компенсирую недостаток признания?», «Как я реагирую на обратную связь?», «Чего я хочу от своей работы?», «В чём я вижу пользу в своей деятельности?», «В чём я вижу пользу для других?», «В чём я вижу пользу для себя?». Вопросы на осознанность помогаю чувствовать себя в профессии и находить ориентир, когда он теряется.
* Работа с ожиданиями. При выборе профессии у человека одни ожидания, когда он приступает к работе, то реальность и ожидания могут отличаться. Важно проводить ревизию ожиданий: «Что я от себя жду, как от специалиста, в этих условиях?». Необходимо уметь приблизить ожидания к реальному состоянию, и условиям, в которых работает специалист.
* Неприсоединение к эмоциям, знание прав. Многие люди (клиенты) подвержены не конструктивным претензиям, которые могут быть направлены на систему в целом, а так как человек представляет часть системы, ему приходится выслушивать не справедливые высказывания. В этом случае необходимо анализировать входящую информацию, чтобы отделиться от эмоций и не «провалиться» в негативное состояние.
* Опора на ценности. В сложных периодах может произойти утрата контакта со своим ценностями, чтобы этого не произошло необходимо ответить на вопрос: «Во имя чего мне приходится вкладывать столько ресурсов и справляться с «вызовами» в профессии?».
* Адаптивность (здоровая хитрость). В любой системе есть место неким абсурдностям. Необходимо понимать в каких случаях важно выполнить поручение, даже если несогласен с чем-либо, а в каких случаях можно адаптироваться к правилам, и выполнить поручение несколько иначе.
* Личные критерии успеха и гордости. Как правило результат работы зависит от деятельности несовершеннолетних, родителей, сотрудников. Важно в потоке решения долгосрочных задач определить критерии собственных ежедневных достижений и хвалить себя за их выполнение.
* Умение конфронтировать. Иногда в коллективе нарушают личные границы, выставляя не целесообразные претензии или поручая выполнение задач не входящие в круг обязанностей. В этом случае важно опираться на свои права, обязанности, границы и найти возможность отстаивать свой интерес.
* Формировать микро-привычки: обязательные короткие перерывы, хобби, не связанные с работой, физическая активность, «цифровой детокс» (время без телефона и компьютера).

Оптимизация деятельности также позволяет снизить общую нагрузку.

* Применение цифровых инструментов: онлайн тестирование, готовые бланки, шаблоны в Word, Exсel, работа с Искусственным Интеллектом.
* Работа с «банком» готовых материалов по направлению деятельности.
* Делегирование: привлечение к выполнению задач других специалистов.
* Применение принципа 80/20 (фокус на 20% деятельности, которые дадут 80% результата).
* «Правило одного важного дела» - каждый день находить время для выполнения самого значимого (разговор, саморазвитие, др.).
* Защита личного времени: бесконфликтно защитить границы работы/отдыха.
* Профессиональный аудит: раз в месяц анализировать, какие процессы можно упростить.

Применение экспресс-методик для самовосстановления является формой профилактики «нарастающего» внутреннего напряжения.

* Замедление дыхания, движения, привычных действий, самомассаж, медитация, направление фокуса на что-то приятное. Например, рассматривая предмет или пейзаж задействовать анализаторы, которые позволят рассмотреть цвет, текстуру, запах, вкус и т.д., задуматься почему именно этот предмет вызвал интерес и внимание.
* Выполнение техники «Круги слушания». Находясь в помещении сначала прислушаться к звукам внутри него, переключить внимание на внешний круг - звуки в здании - на улице - звуки Планеты и обратно. Звуки Планеты – звуки на улице – внутри здания – в помещении – внутри своего организма (дыхание, сердцебиение т.д.). Смещается фокус внимания, происходит внутренне «расширение»/«сужение» и погружение в «момент».
* «Безопасное место», техника визуализации. Представление своего «места силы», например море, дом, лес и пр. К технике визуализации также относится техника «группа поддержки». Когда предстоит или стоялось ответственное событие, разговор, «вызов» представьте своих единомышленников, тех людей, кто верит, желает добра, поддерживает, вдохновляют. Так человек чувствует, что у него есть большая опора.
* «История успеха» (представление своей истории успеха, что помогло, какие эмоции сопровождали успех, «статистика успеха», уверенность в том, что получалось, значит получиться вновь).
* Телесная техника «Крылья за спиной». Задача помочь «крыльям» расправиться. Технику можно выполнять как сидя, так и стоя. Вдох - руки вверх – крылья расправляются. Вдыхаем ресурс, благополучие, энергию. Выдыхаем – напряжение - руки вниз.
* «Продышать чувства в шарик». Накопившиеся чувства, связанные с социальными ситуациями такие как гнев, обида, вина, стыд ассоциировать с каким- либо цветом шарика, например зелёный – обида, красный – гнев. Накопившееся чувство можно «выдуть в шарик», после чего выпустить его или лопнуть.
* Диалог, как базовая потребность каждого человека.
* Релаксация по Джекобсону. Активизация мышц, переключение психики, расслабление, упражнение на растяжку, упражнения на баланс, т.е. переключение работы мозга от хаотичных мыслей, на концентрацию внимания для координации физических действий.
* «Бабочка» из EMDR-терапии (похлопывание по плечам).
* Техники нейрогимнастики на скорость. Например: «Ок» - «Пистолетик».
* Техники психогимнастики. Например: «Дождик» - от капли дождя до ливня и наоборот. Техника из книги «Терапия и треннинг по Альфреду Адлеру». Автор Е. Сидоренко.

В межличностном взаимодействии важна поддержка коллег и руководителей. Важно найти в коллективе единомышленника для взаимной поддержки («плечо коллеги»), участвовать в онлайн, офлайн сообществах, как одной из форм профилактики одиночества. Наставничество, обращение за помощью, командная работа и атмосфера доверия снижают чувство изоляции и формализма в деятельности, позволяя сохранять мотивацию [7].

Организационный уровень предполагает адекватное распределение нагрузки, гибкий график, возможности повышения квалификации, а также внедрение корпоративных программ психологической поддержки [5].

В заключение можно отметить, что профессиональное выгорание является официально признанной психосоциальной проблемой, затрагивающей широкий круг профессий, особенно тех, где преобладает межличностное взаимодействие. Его проявления снижают качество труда, ухудшают психологическое и физическое состояние специалистов, а в перспективе могут вести к серьёзным профессиональным и личностным деформациям. Решение этой проблемы требует комплексного подхода: развитие навыков саморегуляции у самих работников, поддержка со стороны коллег и руководителей, а также создание организационных условий, позволяющих снизить перегрузки и сохранить профессиональное здоровье.

**Список литературы**

1. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – 2-е изд. – М.: Питер, 2008. – 336 с.
2. Истратова, О. Н. Профессиональное становление личности: этапы, механизмы, сопровождение : учебное пособие / О. Н. Истратова. — Ростов-на-Дону : ЮФУ, 2022. — 211 с.
3. Крайнова, Ю. Н. Психология эмоций. Практический курс : учебно-методическое пособие / Ю. Н. Крайнова. — Москва : МПГУ, 2021. — 168 с.
4. Куваева, И.О. История изучения «синдрома выгорания» в американской психологии // Проблемы исследования «синдрома выгорания» ипути его коррекции у специалистов «помогающих» профессий (в медицинской, психологической и педагогической практике): сб. науч. ст. / под ред.В.В. Лукьянова, С.А.Подсадного; Курск, гос. ун-т; СПб гос. мед. акад. им.И.И. Мечникова. – Курск: Изд-во Куск. гос. ун-та, 2007. – С. 85-88.
5. Личностные и ситуационные детерминанты поведения и деятельности человека: материалы Всероссийской с международным участием научно-практической конференции (г. Донецк, 05 декабря 2024) : материалы конференции / под общей редакцией А. В. Гордеевой [и др.]. — Донецк : ДонГУ, 2024. — 654 с.
6. Мартынова, Е. В. Индивидуальное психологическое консультирование: Теория, практика, обучение / Е. В. Мартынова. — 3-е изд., эл. — Москва : Генезис, 2025. — 385 с.
7. Психосоциальные технологии предупреждения и преодоления профессионального стресса в современном социальном пространстве : материалы конференции / под редакцией Т. Ю. Никифоровой. — Липецк : Липецкий ГПУ, 2021. — 155 с.
8. Столярова, В. А. Психология функциональных состояний : учебное пособие для вузов / В. А. Столярова. — 4-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2025. — 108 с.
9. Человек в условиях социальных изменений: сборник научных статей Международной научно-практической конференции «Человек в условиях социальных изменений» (Уфа, 18 апреля 2024) : материалы конференции. — Уфа : БГПУ имени М. Акмуллы, 2024. — 1390 с.
10. Черникова, Т. В. Эмоциональное выгорание в помогающих профессиях : монография / Т. В. Черникова, В. В. Болучевская, М. Е. Волчанский. — Волгоград : ВолгГМУ, 2024. — 504 с.