Тема 3.
Професійне вигорання, його наслідки і профілактика.

1. Професійне вигорання: «хвороба» чи «стан здоров'я»
1.1. Поняття професійного вигорання та його розуміння в Міжнародній класифікації хвороб (МКХ)
1.2. Ознаки професійного вигорання особистості та організації
1.3. Причини професійного вигорання поліцейського. Фази професійного вигорання.

2. Профілактика професійного вигорання
2.1. Індивідуально-психологічні особливості та вміння, що допомагають уникнути професійного вигорання.
2.2. Правила психологічної безпеки при роботі поліцейських для уникнення професійного вигорання.
2.3. Способи подолання професійного вигорання.

Питання 1: Професійне вигорання: «діагноз» чи «втома»

1.1. Поняття «професійного вигорання» та його розуміння в Міжнародній класифікації хвороб (МКХ)

Синдром професійного вигорання – особливий стан людини, який виникає як відповідна реакція на дію хронічних стресорів, які пов'язані з професійною діяльністю. Найчастіше та найбільш яскраво цей синдром проявляється в соціально-орієнтованих, комунікативних професіях, системи «людина-людина»: соціальні працівники, поліцейські, психологи, психіатри, лікарі, вчителі, консультанти, менеджери, працівники сервісних служб тощо, - всіх, чия діяльність неможлива без спілкування.

Про професійне вигорання йдеться в розділі «Фактори, що впливають на стан здоров'я або контакт зі службами системи охорони здоров'я» у 10-й Міжнародній класифікації хвороб (МКХ – 10). 20 травня 2019 р. у Женеві Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) представила нове 11-те видання Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-11) на Всесвітній асамблеї охорони здоров'я, де поняття професійного вигорання представлене більш ширше. МКХ-11 набере чинності після погодження з усіма країнами Всесвітньої організації охорони здоров'я (далі – ВООЗ). Орієнтовна дата набуття чинності з січня 2022 року.

Згідно з МКХ-11, вигорання — це синдром, що виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці.

Основні ознаки професійного вигорання:

- втрачається енергійність, з'являється відчуття виснаження;
- підвищується психологічне дистанціювання від роботи, негативні й песимістичні думки про роботу;
- знижується професійна ефективність.

1.2. Ознаки професійного вигорання

Ознаки, характерні для синдрому професійного вигорання, умовно можна поділити на **три основні групи**: психофізіологічні, соціально-психологічні й поведінкові.

До психофізіологічних симптомів професійного вигорання відносяться:

- відчуття постійної, неминаючої втоми не тільки по вечорам, але й зранку, відразу після сну (симптом хронічної втоми);
- відчуття емоційного і фізичного виснаження;
- зниження сприйнятливості й реактивності на зміни зовнішнього середовища (відсутність зацікавленості до новизни чи реакції страху на загрозливу ситуацію);
- загальна астенізація (слабкість, зниження активності й енергії, погіршення біохімії крові й гормональних показників);
- часті безпричинні головні болі; постійні розлади травної системи;
- різка втрата/набір ваги;
- повне або часткове безсоння;
- загальмованість, сонливий стан й бажання спати протягом всього дня;
- задишка чи порушення дихання при фізичному чи емоційному навантаженні;
- помітне зниження зовнішньої й внутрішньої сенсорної чутливості: погіршенні зору, слуху та ін., втрата тілесних відчуттів.

До соціально-психологічних симптомів професійного вигорання відносяться:

- байдужість, пасивність й депресія (знижений емоційний тонус, відчуття пригніченості);
- підвищена роздратованість на незначні події;
- часті нервові «зриви» (спалахи невмотивованого гніву чи відмова від спілкування,);
- перебільшення негативних емоцій (почуття провини, образа, підозрілість);

- відчуття неусвідомленого хвилювання й підвищеної тривожності (відчуття, що «щось не так, як треба»);
- відчуття гіпервідповідальності й постійне відчуття страху («не вийде», «не справлюся»);
- загальна негативна установка на життєві й професійні перспективи («Які б зусилля не прикладав, все одно нічого не вийде»)

До поведінкових симптомів професійного вигорання відносяться:

- відчуття, що робота стає важчою, а виконувати її — все складніше;
- співробітник помітно міняє свій робочий режим дня (рано приходить на роботу й пізно уходить, або навпаки);
- незалежно від об'єктивної необхідності працівник постійно бере роботу додому, але вдома її не виконує;
- працівник відмовляється від прийняття рішень, знаходячи різноманітні причини для виправдань;
- відчуття своєї непотрібності, зниження ентузіазму, байдужість до результатів;
- неспроможність виконувати важливі, пріорітетні завдання й «застрягання» на незначних деталях;
- свідома «соціальна ізоляція» від оточення, підвищення неадекватної критичності;
- зловживання алкоголем, різке зростання викурених цигарок за день, приймання наркотичних речовин.

Відмічено, що симптоматика професійного вигорання може проявлятися не тільки у окремих працівників. Нерідко, зустрічається професійне вигорання організацій, яке проявляється в тому, що у більшості співробітників спостерігається однакова симптоматика у фізичному й емоційному станах (люди стають «на одне обличчя»). В них немає віри в позитивні зміни на роботі й можливості що-небудь змінити власними зусиллями.

Симптоми професійного вигорання організації: неадекватно підвищена плинність кадрів (від 100% й більше протягом року, тобто протягом року звільняються практично всі співробітники, а деякі працюють менше року); знижена мотивація до праці, занадто часті «перекури» й «чаювання» (більше 30% від загального об'єму робочого часу); професійна залежність персоналу від керівника, яка проявляється або в підвищеному й неадекватному критичному відношенню до управління, або у відчутті безпорадності без активної допомоги

керівництва; занадто висока конфліктність персоналу й тяжка атмосфера в організації.

1.3. Причини професійного вигорання поліцейських. Наслідки професійного вигорання

Стрес на робочому місці - невідповідність між особистістю і вимогами, які до неї пред'являються - є ключовим компонентом вигорання.

До основних організаційних факторів, які сприяють вигоранню, належать: високе службове навантаження; відсутність чи нестача соціальної підтримки з боку колег і керівництва; недостатня винагорода за роботу; високий ступінь невизначеності в оцінці роботи; неможливість впливати на прийняття рішень; неоднозначні вимоги до праці; постійний ризик дисциплінарних санкцій; одноманітна, монотонна і безперспективна діяльність; необхідність зовнішньо проявляти емоції, які не відповідають реаліям; відсутність вихідних, відпусток та інтересів поза службою.

Розвитку вигорання сприяють особистісні особливості: високий рівень емоційної лабільності; високий самоконтроль, особливо при вольовому придушенні негативних емоцій; раціоналізація мотивів своєї поведінки; схильність до підвищеної тривоги і депресивним реакціям, пов'язаним з недосяжністю "внутрішнього стандарту" і блокуванням в собі негативних переживань; ригідна особистісна структура.

Часто вигорання спричиняється невідповідністю між прагненням працівників мати більшу ступінь самостійності в роботі, самим шукати способи і методи досягнення тих результатів, за які вони відповідають, і жорсткою, нераціональною політикою адміністрації в організації робочої активності і контролю за нею. Результат такого контролю - виникнення почуття непотрібності своєї діяльності і відсутність відповідальності.

Причинами професійного вигорання організації є постійні протиріччя в стратегічному й тактичному управлінні; надмірні, нереалістичні вимоги до роботи; передача відповідальності співробітникам, які не мають повноважень; відсутність об'єктивних критеріїв для оцінки результатів праці; неефективна система мотивування персоналу.

ФАЗИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

Синдром професійного вигорання виникає поетапно і ділиться на **три фази:**

Фаза «Тривожна напруга» - передвісник і «пусковий механізм» у формуванні емоційного вигорання:

1. Переживання психотравмуючих обставин.
2. Незадоволеність собою.
3. Відчуття безвиході.
4. Тривога і депресія: відчуття незадоволеності діяльністю і собою породжує велику напругу у формі переживання ситуативної або особистісної тривоги.

Фаза «Емоційно-етична дезорієнтація»: виявляється в тому, що у працівника емоції не спонукають або не достатньо стимулюють етичні відчуття. Не проявляючи належного емоційного ставлення до свого підопічного (клієнта, пацієнта, свідка і так далі), він захищає свою стратегію: виправдовується перед собою за припущену грубість або відсутність уваги до суб'єкта, раціоналізує свої вчинки або проектує відповідальність на суб'єкта, замість того, щоб адекватно визнати свою провину.

Симптоматика фази: у працівника спостерігається розширення сфери економії емоцій: проявляється поза професійною діяльністю. На роботі спеціаліст так втомлюється від контактів, розмов, відповідей на запитання, що йому не хочеться спілкуватися навіть з близькими. Проявляється редукція професійних обов'язків: виявляється в спробах полегшити або скоротити обов'язки, які вимагають емоційних витрат.

Фаза «Виснаження». Характеризується більш або менш вираженим падінням загального тонусу і ослабленням нервової системи. Емоційний захист стає невід'ємним атрибутом особи.

Симптоматика фази:

1. ***Емоційний дефіцит:*** емоційно професіонал вже не може допомогти суб'єктам своєї діяльності.

2. ***Емоційна відчуженість:*** працівника майже ніщо не хвилює: ні позитивні, ні негативні обставини.

3. ***Особисте відсторонення, або деперсоналізація:*** повна або часткова втрата інтересу до людини – суб'єкта професійної діяльності.

4. ***Психосоматичні та психовегетативні порушення:*** виявляються на рівні психічного і фізичного самопочуття.

Питання 2: Профілактика професійного вигорання

Важливо пам'ятати, що навіть якщо навколо зовнішні обставини та умови, на які майже немає можливості вплинути, сприяють стресу та виникненню

вигорання, позитивного ефекту можна досягти, якщо проводити роботу з власними індивідуально-психологічними особливостями, розвивати необхідні якості та вміння, а також дотримуватись правил психологічної безпеки, з метою формування особистісного ресурсу протистояння професійному вигоранню.

2.1. Індивідуально-психологічні особливості та вміння, що допомагають уникнути професійного вигорання

- добре здоров'я та свідома, цілеспрямована турбота про свій фізичний стан (постійні заняття спортом, здоровий спосіб життя)
- висока самооцінка та впевненість у собі, своїх здібностях та можливостях
- досвід успішного подолання професійного стресу
- здатність до конструктивних змін у напружених умовах
- висока мобільність
- відвертість
- товариськість
- самостійність
- прагнення спиратися на власні сили (не залежати від інших)
- здатність формувати і підтримувати у себе позитивні, оптимістичні настанови і цінності, як відносно до самих себе, так і до інших людей і життя взагалі
- вміння звернутися по допомогу (коли це потрібно)
- вміння не боятися ставити «дурні питання»
- вміння приймати допомогу

2.2. Правила психологічної безпеки при роботі для уникнення професійного вигорання

1. В першу чергу турбуйтеся про себе.
2. Будьте уважні до себе: це допоможе вам своєчасно помітити перші симптоми втоми.
3. Адекватно оцінюйте свої можливості. Не беріть на себе занадто багато.
4. Припиніть шукати у роботі щастя або притулку. Вона – не притулок, а діяльність, яка є доброю сама по собі.
5. Припиніть жити життям інших. Живіть, будь ласка, своїм власним життям. Не замість людей, а разом з ними.

6. Використовуйте перерви в роботі для відпочинку, коли це тільки можливо.

7. Витрачайте час на те, щоб «скинути» з себе напругу.

8. Знаходьте час для себе, ви маєте право не тільки на роботу, але і на приватне життя. Спілкуйтеся з друзями та рідними.

9. Особливу увагу приділіть власним ресурсам. У вільний від роботи час займайтеся приємними та розслаблюючими справами.

10. Вчиться тверезо осмислювати події кожного дня. Можна зробити традицією вечірній перегляд подій.

11. Відмовтесь від зловживання алкоголем і висококалорійною їжею. Марно «запивати» і «заїдати» негативні емоції. Ніщо так сильно не шкодить нашому організму, як шкідливі звички.

12. Висипайтеся. Повноцінний сон не менше 8 годинна добу. Для того, щоб добре і міцно спати, випивайте на ніч теплого молока з медом, або прогуляйтеся.

13. Звертайтеся за допомогою та підтримкою.

2.3. Способи подолання професійного вигорання

Оскільки вигорання призводить до вичерпання життєвих ресурсів, воно не може торкатися лише однієї конкретної сфери життя, воно впливає на все життя людини, тому не слід зволікати та сподіватися, що «само минеться», слід діяти як тільки ви помітили його перші ознаки.

Алгоритм подолання синдрому вигорання

1. Визначення групи симптомів, що можуть свідчити про вигорання.

2. Зверніться до психолога і разом з ним за допомогою тестових методів підтвердіть наявність ознак вигорання та визначіть ступінь його прояву.

3. Проаналізуйте найбільш вірогідні чинники вигорання серед всього, що вас оточує.

4. Проаналізуйте, які з правил психологічної безпеки при роботі порушуються.

5. Розробіть план дій, який би виключав в себе способи уникнення (або зменшення дії) чинників вигорання та способи дотримання правил психологічної безпеки.

6. Використовуйте способи психологічної допомоги при вигоранні та збереження психологічного здоров’я.

Способи психологічної допомоги при наявності ознак вигорання

1. Дихальна гімнастика та вправи з глибоким диханням.
2. Зняття напруги та релаксація.
3. Трансформація негативних думок та переконань.
4. Регуляція емоційного стану.
5. Допомога собі при стресі.
6. Пошук і накопичення внутрішніх ресурсів.
7. Фізичні навантаження.
8. Режим та харчування.

Підвищення рівня професійної майстерності та самовдосконалення.