

Три фазы синдрома эмоционального выгорания

В. Бойко выделяет 3 фазы синдрома эмоционального выгорания:

1. **Напряжение** – характеризуется ощущением эмоционального истощения, усталости, вызванной собственной профессиональной деятельностью.

Проявляется в таких симптомах:

- переживание

психотравмирующих обстоятельств

(человек воспринимает условия работы и профессиональные межличностные отношения как психотравмирующие);

- недовольство собой

(недовольство собственной профессиональной деятельностью и собой как профессионалом);

- «загнанность в тупик» –

ощущение безвыходности

ситуации, желание изменить работу или вообще профессиональную деятельность;

• тревога и депрессия – развитие тревожности в профессиональной деятельности, повышение нервности, депрессивные настроения.



2. **«Резистенция»** – характеризуется избыточным эмоциональным истощением, которое провоцирует развитие и возникновения защитных реакций, которые делают человека эмоционально закрытым, отстраненным, безразличным. На таком фоне любое эмоциональное привлечение к профессиональной деятельности и коммуникации вызывает у человека чувство избыточного переутомления.

Проявляется в таких симптомах:

• Неадекватное выборочное эмоциональное реагирование – не контролируемое влияние настроения на профессиональные отношения; • Эмоционально-моральная дезориентация – развитие безразличия в профессиональных отношениях;

• Расширение сферы экономии эмоций – эмоциональная замкнутость, отчуждение, желание прекратить любые коммуникации;

• Редукция профессиональных обязанностей – свертывание профессиональной деятельности, стремление как можно меньше времени тратить на выполнение профессиональных обязанностей.

3. **«Истощение»** – характеризуется психофизическим переутомлением человека, опустошенностью, нивелированием собственных профессиональных достижений, нарушением профессиональных коммуникаций, развитием циничного отношения к тем, с кем приходится

общаться, развитием психосоматических нарушений. Проявляется в таких симптомах:

- Эмоциональный дефицит – развитие эмоциональной бесчувственности на фоне переутомления, минимизация эмоционального вклада в работу, автоматизм и опустошение человека при выполнении профессиональных обязанностей;
- Эмоциональное отчуждение – создание защитного барьера в профессиональных коммуникациях;
- Личностное отчуждение (деперсонализация) – нарушение профессиональных отношений, развитие циничного отношения к тем, с кем приходится общаться;
- Психосоматические нарушения – ухудшение физического самочувствия, развитие таких психосоматических нарушений, как расстройства сна, головная боль, проблемы с давлением.