Тушим огонь без выгорания

На протяжении 10 лет я помогаю людям готовиться к собеседованиям, зарплатным переговорам или отвечать на вопросы: «Кем я хочу быть когда вырасту?», «Как написать резюме?» Около пяти лет назад я стала замечать, что в некоторых случаях многократно проверенные инструменты карьерного консультирования не действуют. После анализа стало понятно — все эти люди находятся на разных стадиях выгорания



Текст
Ольга Сорокотяга,
преподаватель soft skills,
университет ИТМО

Выгорание — бич нашего времени. Практически еженедельно СМИ публикуют результаты новых опросов на эту тему. Например, компания Deloitte посчитала, что в среднем около 77% людей хотя бы раз в жизни испытывали состояние выгорания, а около 50% выгоревших хотя бы раз в жизни отмечали повторяемость этого явления. То есть выгорание в половине случаев повторяется снова и снова. Проблема настолько серьезная, что в 2019 году ВОЗ включила выгорание в международный классификатор болезней.

Впервые термин «выгорание» озвучил американский психиатр Герберт Фреденбергер в 70-х годах прошлого века. Интересно, что явление началось с самодиагностики. Фреденбергер работал в среднем по 14 часов шесть раз в неделю и в то время совмещал частную психологическую практику с бесплатной помощью нуждающимся из неблагополучных районов Нью-Йорка. «Вы приходите на вторую работу, когда большинство людей идут домой — и вы вкладываете в эту работу всего себя. Вы испытываете безграничное чувство ответственности, пока не находите себя, как это было со мной, в состоянии изнеможения», — писал он в 1973 году, а позже выпустил актуальную до сих пор книгу под названием «Выгорание — высокая цена высоких достижений».

Выгорание — это синдром, возникающий в результате хронического стресса, который человек не смог преодолеть. У выгорания есть несколько симптомов. Американские психологи Кристина Маслач и Сьюзен Джексон выделили три.

1. **Физическое и эмоциональное истощение,** когда человек просыпается разбитым, кофе не бодрит, мысль о включении компьютера вызывает отвращение, энергии нет ни на работу, ни на хобби, ни на семью. В этом состоянии даже отпуск «не отпускает». Иными словами, выгоревший чувствует себя лишенным энергии и мотивации независимо от того, как давно он отдыхал.
2. **Цинизм или деперсонализация.** Клиенты начинают раздражать, все время кажется, что коллеги задают глупые вопросы, а команда плохо справляется. Единственное желание, которое возникает, — писать саркастические замечания в рабочих чатах. Самое опасное, что в этот момент пропадает эмпатия — способность сопереживать и один из главных навыков хорошего руководителя, ведь, как известно, «люди не увольняются из компаний — они увольняются от менеджеров». По исследованиям, 57% сотрудников признались, что увольнялись из-за своего непосредственного руководителя. Важно, что они отмечали не злость или некомпетентность менеджеров, а их эмоциональную недоступность. Поэтому деперсонализация выгоревшего проявляется в бездушности к окружающим и деформации отношений с ними.
3. **Редукция личных достижений.** Человеку кажется, что все его успехи — случайность, что он ничего не стоит как специалист, что все удачные проекты сделала команда, а он просто стоял рядом. Чем больше таких мыслей, тем сильнее он обесценивает свой труд, вслед за этим пропадает уверенность и растет тревожность. В мой практике 4000+ часов консультаций по резюме, в 80% случаев основная сложность у действительно компетентных людей — выделить свои достижения. Выгорающие склонны преуменьшать свои заслуги или вообще их отрицать.

Диагностировать состояние выгорания у себя можно с помощью тестов, для этого применяют тест Виктора Бойко

или опросник Кристины Маслач

Выгорание происходит вследствие хронического стресса, то есть это процесс длительный, изменяющий состояние человека в зависимости от стадии. Психолог Джеррольд Гринберг, автор книги «Управление стрессом», выделяет пять стадий.

1. **Примечательно, что первая стадия называется «медовый месяц»,** то есть вопреки нашим ожиданиям выгорание начинается не в тот момент, когда мы устали от работы, а в пик влюбленности в нее. Это очень похоже на начало любовных отношений. Что происходит, когда мы влюблены? Мы хотим проводить со второй половиной все больше и больше времени, но в сутках всего 24 часа, потому нам приходится «занимать» время у каких-то других важных сфер. Мы меньше спим, реже видимся с друзьями и плодим «хвосты» на учебе. С работой то же самое, только постепенно именно она начинает занимать все наше время. Если вовремя не притормозить, то наступает вторая стадия.
2. **Недостаток топлива.** Признаки этой стадии — усталость, апатия, проблемы со сном. Пропадает интерес к работе, она уже не приносит удовольствия, и, естественно, эффективность наша падает. Но мы продолжаем работать по инерции, выжимая из себя остатки сил. У нас появляются виновные мысли типа «я должна/должен это сделать, иначе…». Нас начинает раздражать то, к чему раньше мы относились спокойно, мы теряем связь с реальностью, неверно оценивая сложность и длительность работы, за которую беремся, в результате сроки нарушаются, начинают копиться незавершенные дела, и мы приходим к третьей стадии.

3. **Развитие хронических симптомов.** Интенсивная работа без отдыха влечет изможднение и обострение заболеваний. Мы часто болеем ОРВИ или они становятся более продолжительными. Возникают раздражение и озлобленность, мы чувствуем себя загнанными в клетку и уже не верим, что можно что-то изменить. Мы срываемся на коллегах и близких. Чтобы как-то разнообразить свою жизнь и выйти из постоянного раздражения, мы можем искать выход в экстремальных хобби, например резко увлечься горными лыжами, хотя раньше интереса к ним не было.
4. **Кризис.** На этой стадии обостряются хронические заболевания, а также зависимости, например, если вы бросали когда-то курить, то может появиться желание начать заново, увеличивается количество алкоголя — якобы для «снятия стресса». Теряется работоспособность, мы обесцениваем свои достижения, кажется, что наша работа приносит окружающим только вред. Кроме недовольства работой на этой стадии приходит недовольство жизнью в целом.
5. **Пробивание стены.** На этой стадии под угрозой находится уже не только карьера, но и жизнь человека.

Таким образом, можно сделать вывод, что выгорание — это постепенный, многослойный процесс, начинающийся с увлеченности работой и переходящий в хроническое истощение и кризис, угрожающий жизни человека. Оно развивается незаметно, требует осознанности для выявления и системных изменений в образе жизни и поведении. Эффективное преодоление возможно только через последовательное прохождение всех стадий и зачастую с помощью специалиста, чтобы кардинально изменить свою среду и привычки. Б.О



Что важно знать про выгорание

1. Наступает незаметно. На «живых» лекциях я всегда задаю вопрос: «Какие ассоциации у вас возникают со словом "выгорание"?» В ответ обязательно звучат слова «пожар», «угли», «догоревшая спичка». Но мне близка ассоциация, которую подарила моя коллега, психолог СПБГУ **Ольга Гофман.** Выгорание похоже на красивую яркую открытку, полежавшую на солнечном подоконнике какое-то время. В чем особенность такой открытки? Мы не замечаем ее изменений, даже если каждый день смотрим на нее, хотя они есть. С выгоранием так же: даже если вы не замечаете его, оно все равно вас разрушает. Более того, заметить его без пристального внимания к себе, без развития осознанности невозможно. Чаще всего люди обнаруживают, что выгорели, уже на 3-й стадии — именно потому, что нет навыка обращать внимание на самого себя.
2. Следующая особенность выгорания — последовательность развития и выхода. То есть с 3-й стадии перейти сразу на 1-ю или вообще выйти из состояния выгорания невозможно. Нам придется с 3-й стадии перейти на 2-ю, со 2-й на 1-ю, и только потом мы сможем сказать, что справились с ним.
3. Но и это еще не все. Помните статистику про половину повторно выгорающих? Выгорание — это следствие нашего типа поведения и среды, в которой мы находимся. Если вы хотите перестать выгорать, важно не просто внедрить на время одну правильную привычку, а детально пересмотреть весь свой образ жизни, то есть буквально начать жить по новым правилам и алгоритмам. В каких-то случаях придется изменить среду. Часто люди учитывают только этот фактор и, выгорев, бросаются менять работу. Что обычно происходит дальше? В большинстве случаев они выходят на новое место и выгорают там снова, так как ничего не сделали со своим поведением. Это очень похоже на процесс распада отношений, когда мужчина или женщина сразу после расставания бегут регистрироваться на сайт знакомств, вместо того чтобы проанализировать, почему развалились предыдущие отношения, и что-то изменить в своем поведении. Конечно, есть случаи, когда увольнение или длительный отпуск, так называемый саббатикал, — единственный выход, но это, как правило, уже четвертая стадия выгорания. То есть важно понимать, что процесс выхода из выгорания лучше проходить с помощью специалиста — психолога или консультанта, особенно если вы подозреваете у себя третью стадию выгорания и выше, ведь надо кардинально изменить свою жизнь.