



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Архангельской области «Архангельский государственный многопрофильный колледж»

ОП.02 ПСИХОЛОГИЯ

ТЕМА 08. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТА

- 1) Педагогическое общение и его особенности. Стили и структура педагогического общения.
- 2) Психология педагогического коллектива. Педагогические конфликты и их разрешение.
- 3) Профессиональное выгорание как психологическое и социальное явление и его профилактика.

1) Педагогическое общение и его особенности. Стили и структура педагогического общения.

Педагогическое общение - это система взаимодействия педагога и воспитанников, содержанием которого является обмен информацией, познание личности, оказание воспитательного воздействия.

Педагогическое общение - специфическая форма общения, имеющая свои особенности, и в то же время подчиняющаяся общим психологическим закономерностям, присущим общению как форме взаимодействия человека с другими людьми, включающей коммуникативный, интерактивный и перцептивный компоненты.

Педагогическое общение - совокупность средств и методов, обеспечивающих реализацию целей и задач воспитания и обучения и определяющих характер взаимодействия педагога и учащихся.

Основная *цель* педагогического общения состоит как в передаче общественного и профессионального опыта (знаний, умений, навыков) от педагога учащимся, так и в обмене личностными смыслами, связанными с изучаемыми объектами и жизнью в целом. В общении происходит становление индивидуальности, как учащихся, так и педагогов.

Будет ли это общение **оптимальным**, зависит от самого педагога, от уровня его педагогического мастерства и коммуникативной культуры.

Особенности педагогического общения

- 1) Педагогическое общение всегда обучающее, развивающее и воспитывающее. Оно ориентировано на развитие личности общающихся сторон, их взаимоотношений
- 2) Педагогическое общение- процесс динамичный с возрастом воспитанников изменяется позиция и педагога и детей в общении.
- 3) Педагогическое общение проявляется через личность педагога. Именно в общении проявляются его взгляды, отношения к миру, к людям, к себе.
- 4) Педагогическое общение - важное средство решения педагогических задач. Общаясь с учащимися педагог получает информацию о ценностных ориентациях, межличностных отношениях, о причинах тех или иных действий, поступков, изучает индивидуальные особенности школьников.
- 5) Общение регулирует совместную деятельность педагога и воспитанников, обеспечивает их взаимодействие.
- 6) Новые технологии обучения и воспитания работают в образовательном учреждении только при педагогически продуманном общении.

7) Общение оказывает значительное влияние на формирование познавательных интересов учащихся, обеспечивает создание благоприятного психологического климата. Если рассматривать общение как сквозной процесс в обучении, то необходимо выделить две основные модели общения:

- учебно-дисциплинарную;
- личностно ориентированную.

Учебно-дисциплинарная модель общения.

Она складывалась в нашей стране десятилетиями и несет на себе отпечаток второй половины 70-х гг. прошлого столетия, когда целью обучения являлось вооружение учеников знаниями, умениями и навыками. Лозунгом в ходе взаимодействия взрослого с детьми было «Делай, как я». Для рассматриваемой модели общения характерен *авторитарный* стиль общения, где способы общения это наставления, разъяснения, запреты, требования, угрозы, наказания, нотации, окрик. Тактика общения: диктат или опека. Личностная позиция: удовлетворить требования руководства и контролирующих инстанций.

В результате такой модели общения происходило пагубное воздействие на личность ребенка. Альтернативу этой модели составляет личностно ориентированная модель общения.

Личностно ориентированная модель общения.

Цель личностно ориентированной модели общения – обеспечить чувство психологической защищенности ребенка, доверие его к миру, радость существования, формирование основ личности, развитие индивидуальности ребенка. Для этой модели общения характерен *диалогический* тип общения.

Данная модель общения характеризуется тем, что взрослый взаимодействует с ребенком в процессе общения. Он не подгоняет развитие детей, а предупреждает возникновение возможных отклонений в личностном развитии детей. Формирование знаний, умений и навыков является не целью, а средством полноценного развития личности.

Стили педагогического общения

1) **Авторитарный стиль** педагогического общения отличается жестким управлением и всеобъемлющим контролем. Преподаватель не только определяет общие цели работы, но и указывает способы их выполнения, жестко определяет кто с кем будет работать. Такой подход снижает деятельную мотивацию, поскольку учащийся не знает, какова цель выполняемой им работы в целом. При авторитарном стиле преподаватель осуществляет единоличное руководство коллективом без опоры на актив.

2) **Попустительский стиль** обладает рядом особенностей делающих его довольно популярным, но, в тоже время, малоэффективным. Ключевой особенностью попустительского стиля педагогического общения можно назвать самоустранение руководителя из учебного процесса.

3) **Демократический стиль** педагогического общения подразумевает прямо участие воспитуемых в обсуждении всего хода работы и её организации. Данный стиль педагогического общения требует от педагога внимание и учёт мнений учащихся, стремления понять их, убедить, а не приказать. Особенностью демократического стиля педагогического общения является диалог с учащимися на равных.

4) **Общение на основе увлечённости совместной творческой деятельностью** – это стиль, который можно рассматривать как предпосылку успешной совместной учебно-воспитательной деятельности. Увлечённость общим делом – источник дружелюбности и одновременно дружелюбность помноженная на заинтересованность работой, рождает совместный увлечённый поиск. По мнению Е.В. Юрченко данный стиль наиболее продуктивен.

5) **Общение-дистанция** подразумевает соблюдение некой эмоциональной дистанции между педагогом и обучаемыми. Однако, при дистанционном стиле резко снижается общий творческий уровень совместной работы педагога и учащихся, что ведёт к утвер-

ждению авторитарного принципа, а это, в свою очередь, отрицательно сказывается на результатах деятельности.

б) В педагогическом общении иногда встречается *общение-устранение*. Данный стиль педагогического общения представляет собой негативную форму общения. Считается, что общение-устранение является собой антигуманную форму общения, вскрывающую несостоятельность преподавателя. С точки зрения творческой реализации и развития данный стиль не имеет перспектив.

7) *Общение-заигрывание* отвечает стремлению завоевать ложный дешёвый авторитет, что противоречит требованиям педагогической этики. Общение-заигрывание возникает в результате непонимания педагогом стоящих перед ним задач, отсутствия навыков общения, боязни общения и одновременно желания наладить контакт с учащимися.

Таким образом, достижение положительного результата общения и взаимодействия, а в целом и успешность в учебной деятельности каждого ребёнка зависит от уровня развития коммуникативных умений педагога,

его способности к эмпатии и рефлексии, к наблюдательности, умению учитывать репрезентативную систему собеседника. А также от умения слушать и понимать ребенка, воздействовать на него посредством убеждения, эмоционального заражения, изменения стилей и позиций общения, умения преодолевать манипуляции и конфликты.

2) *Психология педагогического коллектива. Педагогические конфликты и их разрешение.*

А. С. Макаренко писал: «...я не представлял и не представляю, можно ли воспитать... детский коллектив, если не будет коллектива педагогов». Педагогический коллектив имеет определенную организационную структуру. Структура определяет отношения взаимной зависимости, взаимного контроля членов коллектива. В рамках этой структуры работает педагогический совет, методические объединения педагогов и руководителей.

Педагогический коллектив - это коллектив педагогов, трудовой коллектив, имеющий определенные задачи, программу деятельности, создается для выполнения функции - образования учащихся.

Кооперация — объединение во имя общего дела, при котором интересы участников коллектива не противоречат друг другу.

В педагогическом коллективе существует определенное разделение труда и кооперация в процессе его. Разделение и кооперация труда требует от педагога владения навыками сотрудничества, в первую очередь умения совместно добывать необходимую информацию, обсуждать проблемы, выслушать, понять точку зрения коллеги, принять ее, дополнить или аргументировано отклонить. Эти и многие другие умения и навыки делового сотрудничества приобретаются педагогом в педагогическом коллективе.

Взаимоотношения педагогов в педагогическом коллективе определяются и опосредуются целями и содержанием их деятельности. Отношения, которые складываются между педагогами, можно условно разделить на официальные и неофициальные. Первые можно представить как общую систему межличностных нравственно-психологических отношений, охватывающих весь педагогический коллектив. Вторые - это сеть избирательных отношений, основанная на взаимных симпатиях между отдельными педагогами.

Успешность деятельности педагогического коллектива оценивается по *пяти критериям*: обученность школьников, их воспитанность, способность педагогического коллектива оперативно решать возникающие задачи, профессиональная квалификация и личностное самосовершенствование педагогов.

Эффективность деятельности педагогического коллектива зависит от морально-психологического климата в нем. Именно он определяет самочувствие педагога, его стремление к полной самоотдаче в педагогической деятельности.

Психологический климат педагогического коллектива в немалой степени определяет и меру творчества каждого педагога. Климат в педагогическом коллективе зависит от следующих факторов: стиля руководства администрации ОУ, условий труда, социально-

психологической совместимости педагогов - членов коллектива; социально-психологических установок, реализуемых педагогом, администрацией ОУ.

Благоприятный психологический климат предполагает наличие в коллективе радости труда, оптимизма, радости общения, доверия, чувства локтя, чувства защищенности, бодрости. Педагогический коллектив, который объединен не только общей целью, но и узами дружбы, взаимного уважения и симпатии, становится могущественным воспитателем детского коллектива.

Коллектив педагогов – фактически трудовой коллектив, имеющий определенные задачи, программу деятельности. Как и всякий коллектив, он является частью нашего общества, созданной для выполнения определенной функции – воспитания учащихся. Ему свойственны те ведущие отношения, которые присущи обществу, та доминирующая атмосфера, которая характерна для общества, та определяющая система человеческих ценностей, которая в нем принята.

Педагогический коллектив имеет определенную организационную структуру, которая определяется содержанием деятельности коллектива. Структура определяет отношения взаимной зависимости, взаимного контроля членов коллектива.

Педагогический труд разделен:

- 1) между педагогами разных предметов, работающими в одном классе;
- 2) между педагогами, ведущими один и тот же предмет в разных классах;
- 3) между педагогами, работающими в одном классе, и его классным руководителем;
- 4) между педагогами, руководящими различными кружками, секциями, факультативами, обществами, клубами учащихся;
- 5) между педагогами, отвечающими за определенный участок или направление в воспитательной работе школы, и т. д.

Успешная работа педагогического коллектива зависит от хорошо налаженной кооперации труда педагога. В первую очередь речь идет о кооперации между педагогами одного предмета в рамках методического объединения, что позволяет наладить обмен опытом, взаимодополнение и взаимозаменяемость в методической работе и во внеурочной работе с учащимися по предмету. Важна и кооперация между учителями разных предметов, работающим и в одном классе. Она позволяет сводить к минимуму перегрузку учащихся, осуществлять согласованный дифференцированный и индивидуальный подход к детям в зависимости от степени их учебной подготовленности, воспитанности и других факторов. Весьма полезна кооперация между классными руководителями параллельных классов и классов одной возрастной ступени.

Она дает возможность лучше использовать для организации воспитательной работы индивидуальные возможности классных руководителей, предупреждает соперничество и возникновение группового эгоизма в отдельных классах, создает условия для сближения различных коллективов. Разделение и кооперация труда требуют от педагога владения навыками сотрудничества, в первую очередь умения вместе с коллегами сосредоточиваться на объединяющем их в данный момент или на данном отрезке времени деле.

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей.

Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия. Поэтому определяют конфликт как отсутствие согласия между двумя или более сторонами - лицами или группами.

Конфликт - форма социального взаимодействия между двумя или более субъектами, возникающий по причине несовпадения желаний, интересов, ценностей или восприятия.

Педагогический конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций субъектов педагогического взаимодействия.

Конфликтная ситуация не всегда и не обязательно приводит к разрушениям, напротив, при определённых условиях даже открытые конфликты могут способствовать сохранению жизнеспособности и устойчивости социального целого.

Конфликтная ситуация - это совокупность объективных и субъективных условий, при которых проявляется резкое противодействие двух и более сторон.

Виды педагогических конфликтов

Конфликт в педагогической деятельности часто проявляется как стремление учителя утвердить свою позицию и как протест ученика против несправедливого наказания, неправильной оценки его деятельности, поступка.

1. Конфликты деятельности. Часто возникают на уроках между педагогом и учеником, педагогом и группой учеников по поводу выполнения учеником учебных заданий, успеваемости. Это может происходить по разным причинам: утомление, трудность в усвоении учебного материала, невыполнение домашнего задания, а часто неудачное замечание учителя вместо конкретной помощи при затруднениях в работе. Подобные конфликты часто происходят с учениками, испытывающими трудности в учебе. В последнее время наблюдается увеличение подобных конфликтов из-за того, что учителя часто предъявляют завышенные требования к усвоению предмета, а отметки используют как средство наказания тех, кто не подчиняется учителю, нарушает дисциплину на уроке.

2. Конфликты поведения, возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в ОУ, чаще на уроках, и вне ОУ, если педагог допустил ошибки в анализе поступка ученика, сделал необоснованный вывод, не выяснил мотивы. Следует иметь в виду, что один и тот же поступок может вызываться совершенно различными мотивами. Педагогу приходится корректировать поведение учеников через оценку их поступков при недостаточной информации об обстоятельствах и подлинных причинах. Педагог не всегда бывает свидетелем детской жизни, лишь догадывается о мотивах поступка, плохо знает отношения между детьми, поэтому вполне возможны ошибки при оценке поведения, и это вызывает вполне оправданное возмущение учеников. Педагоги, оценивая поступки учеников, не всегда ответственно относятся к последствиям таких оценок для ученика и недостаточно заботятся о том, как повлияют такие оценки на последующие взаимоотношения учителя с учеником.

3. Конфликты отношений, возникающие в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и педагогов, в сфере их общения в процессе педагогической деятельности. Конфликты отношений приобретают личностный смысл, порождают длительную неприязнь или ненависть ученика к учителю, надолго нарушают взаимодействие с учителем и создают острую потребность в защите от несправедливости и непонимания взрослых. По содержанию ситуаций, возникающих между учителем и учениками, можно узнать о характере сложившихся взаимоотношений между ними, позициях учителя и учеников.

Всякая ситуация, поступок и даже конфликт в педагогической работе педагога при грамотном анализе могут быть ценным источником информации о личности ученика.

Главная отличительная особенность педагогического конфликта состоит в противопоставлении социально-ролевых позиций.

Характер педагогических конфликтов определяется статусом участников конфликта (вертикальный тип межличностного взаимодействия),

- наличием юридической, моральной и профессиональной ответственности администрации образовательного учреждения и педагогического коллектива за жизнь
- здоровье учащихся и результаты учебно-воспитательной деятельности
- существенными различиями в возрасте, жизненном опыте, гражданских правах
- образованности учащихся и педагогов и др. специфическими чертами.

Конфликт между учителем и учеником может быть обусловлен множеством различных причин.

В общем виде эти причины являются сходными для любых межличностных конфликтов:

- противопоставление социально-ролевых позиций, целей, интересов; психологическая несовместимость;
- наличие внутренних конфликтов;
- отсутствие коммуникативной культуры и т.д.
- Еще одной причиной конфликта между учителем и учеником может быть отсутствие коммуникативной культуры: нетерпимость к другому, неумение слушать, допущенная бестактность, грубость в адрес другой стороны и т.д.

Последствия конфликтов:

1. Разрушение отношений
2. Истощение физических и душевных ресурсов. На каждую минуту конфликта приходится 20 минут последующих переживаний, когда и работа не ладится и все валится из рук.
3. Активизируется функция надпочечников, адреналин и другие гормоны поступают в кровь, в результате чего растет давление, учащается пульс и дыхание, растет мышечный тонус, возможны спазмы сосудов, частые головные боли и головокружения; высокое кровяное давление; усиленное сердцебиение; частое или затрудненное дыхание; напряжение мышц тела и боли в спине, шее, плечевом поясе, груди, животе; дрожь и нервные тики; спазмы и связанные с ними проблемы ЖКТ; сухость во рту, горле; повышенная потливость.

Алгоритм разрешения педагогического конфликта

- Определить суть конфликта: его причины, участников, последствия.
- Создать команду по разбору ситуации и разрешению конфликта: в нее могут входить только одни непосредственные оппоненты, либо еще и свидетели, коллеги, классный коллектив. Главное, чтобы соотношение сил было равное.
- Определить роль ведущего в разборе конфликта.
- Определить время и место. Важно, не приступать к разрешению ситуации в самый разгар противостояния. Необходимо, чтобы все успокоились и настроились на конструктивную беседу.
- Установить правила: не перебивать, не оскорблять, не врать.
- Выслушать позицию обеих сторон. В ходе разговора ответить на вопросы. Что произошло? Почему это произошло? Какие чувства вызвал конфликт у оппонентов? Как быть дальше? Собрать предложения по урегулированию ситуации. Провести, например, «мозговой штурм». Выбрать из общего списка, предложение, удовлетворяющее обе стороны.

Рекомендации для учителя по предупреждению конфликтов

В разрешении конфликта многое зависит от самого педагога. Иногда следует прибегнуть к самоанализу для того, чтобы лучше осознать происходящее и попытаться положить начало переменам, тем самым проведя границу между подчеркнутым самоутверждением и самокритичным отношением к себе. Необходимо помнить, что конфликт легче предупредить, чем устранить, а для этого необходимо соблюдать ряд простых истин:

- 1-воспринимать ситуацию такой, какая она на самом деле;
- 2-не делать поспешных выводов;
- 3-при обсуждении следует анализировать мнения противоположных сторон;
- 4-научиться ставить себя на место другой стороны;
- 5-не давать конфликту разрастись;
- 6-уважительно относиться к подростку;
- 7-всегда искать компромисс;
- 8-преодолеть конфликт может общая деятельность и постоянная коммуникация.
- 9-необходима разработка индивидуальной лексики приспособления к объекту воздействия, приемы их чередования, уместность использования.

- 10-главный способ бесконфликтного педагогического общения - формирование высокого уровня педагогического профессионализма, владение искусством выхода из конфликтных ситуаций без потери собственного достоинства.

Для предупреждения внутригруппового межличностного конфликта среди учителей необходимо:

- учитывать интересы друг друга;
- умение воспринимать критику своих коллег;
- вежливое, тактичное отношение друг к другу, уважение к коллегам;
- дисциплинированность в работе.

Рекомендации учителю для разрешения конфликта со студентом-провокатором:

- недопустимо давление на подростка, это только вызовет еще больший негатив;
 - не следует требовать от подростка публичных извинений и признания своих ошибок;
 - важно дать подсказку к выстраиванию алгоритма правильных действий со стороны подростка;
 - необходимо выстроить диалог с подростком, тон разговора должен быть спокойный и доброжелательный;
- разговор должен быть предметным, конкретным;
- возможно, появится необходимость привлечения родителей с целью заинтересовать подростка другими сферами жизни;
 - хороший пример в этом случае – спортивная секция;
 - важно уметь слушать и слышать подростка!

3) Профессиональное выгорание как психологическое и социальное явление и его профилактика

Профессиональное выгорание - это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека.

Синдром профессионального выгорания — самая опасная профессиональная болезнь тех, кто работает с людьми: учителей, социальных работников, психологов, менеджеров, врачей, журналистов, бизнесменов и политиков, — всех, чья деятельность невозможна без общения.

Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки», или «освобождения» от них. Оно ведет к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов человека. С точки зрения концепции стресса (Г. Селье), профессиональное выгорание — это дистресс или третья стадия общего адаптационного синдрома — стадия истощения.

Стадии профессионального выгорания

Синдром профессионального выгорания развивается постепенно. Он проходит **три стадии** (Маслач, 1982) — три лестничных пролета в глубины профессиональной непригодности:

ПЕРВАЯ СТАДИЯ:

- начинается приглушением эмоций, сглаживанием остроты чувств и свежести переживаний; специалист неожиданно замечает: вроде бы все пока нормально, но... скучно и пусто на душе;
- исчезают положительные эмоции, появляется некоторая отстраненность в отношениях с членами семьи;
- возникает состояние тревожности, неудовлетворенности; возвращаясь домой, все чаще хочется сказать: «Не лезьте ко мне, оставьте в покое!»

ВТОРАЯ СТАДИЯ:

- возникают недоразумения с клиентами, профессионал в кругу своих коллег начинает с пренебрежением говорить о некоторых из них;
- неприязнь начинает постепенно проявляться в присутствии клиентов — вначале это с трудом сдерживаемая антипатия, а затем и вспышки раздражения. Подобное поведение

ние профессионала — это неосознаваемое им самим проявление чувства самосохранения при общении, превышающем безопасный для организма уровень.

ТРЕТЬЯ СТАДИЯ:

- притупляются представления о ценностях жизни, эмоциональное отношение к миру «уплощается», человек становится опасно равнодушным ко всему, даже к собственной жизни;

- такой человек по привычке может еще сохранять внешнюю респектабельность и некоторый апломб, но его глаза теряют блеск интереса к чему бы то ни было, и почти физически ощутимый холод безразличия поселяется в его душе.

Три аспекта профессионального выгорания

Первый — *снижение самооценки.*

Как следствие, такие «сгоревшие» работники чувствуют беспомощность и апатию. Со временем это может перейти в агрессию и отчаяние.

Второй — *одиночество.*

Люди, страдающие от эмоционального сгорания, не в состоянии установить нормальный контакт с клиентами. Преобладают объект-объектные отношения.

Третий — *эмоциональное истощение, соматизация.*

Усталость, апатия и депрессия, сопровождающие эмоциональное сгорание, приводят к серьезным физическим недомоганиям — гастриту, мигрени, повышенному артериальному давлению, синдрому хронической усталости и т.д.

Причины профессионального выгорания:

- Нечеткая постановка задач.
- Размытые критерии эффективности.
- Отсутствие возможности влиять на результат в своей зоне ответственности.
- Отсутствие необходимых ресурсов для выполнения поставленных задач.
- Искусственные ограничения на возможность принимать решения.
- Отсутствие поддержки или слабая поддержка на работе.
- Притеснения и разные формы психологического насилия.
- Отсутствие гибкого графика при наличии объективной необходимости в таковом.

Симптомы профессионального выгорания

ПЕРВАЯ ГРУППА:

психофизические симптомы

- Чувство постоянной усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна (симптом хронической усталости);

- ощущение эмоционального и физического истощения;

- снижение восприимчивости и реактивности в связи с изменениями внешней среды (отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию);

- общая астенизация (слабость, снижение активности и энергии, ухудшение биохимии крови и гормональных показателей);

- частые беспричинные головные боли; постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта;

- резкая потеря или резкое увеличение веса;

- полная или частичная бессонница;

- постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня;

- одышка или нарушения дыхания при физической или эмоциональной нагрузке;

- заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних, телесных ощущений.

ВТОРАЯ ГРУППА:

социально-психологические симптомы

- Безразличие, скука, пассивность и депрессия (пониженный эмоциональный тонус, чувство подавленности);
- повышенная раздражительность на незначительные, мелкие события;
- частые нервные срывы (вспышки немотивированного гнева или отказы от общения, уход в себя);
- постоянное переживание негативных эмоций, для которых во внешней ситуации причин нет (чувство вины, обиды, стыда, подозрительность, скованность);
- чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности (ощущение, что «что-то не так, как надо»);
- чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, что «не получится» или «я не справлюсь»;
- общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу «как ни старайся, все равно ничего не получится»).

ТРЕТЬЯ ГРУППА:

поведенческие симптомы

- Ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять ее — все труднее и труднее;
- сотрудник заметно меняет свой рабочий режим (увеличивает или сокращает время работы);
- постоянно, без необходимости, берет работу домой, но дома ее не делает;
- руководитель затрудняется в принятии решений;
- чувство бесполезности, неверие в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам;
- невыполнение важных, приоритетных задач и «застревание» на мелких деталях, не соответствующая служебным требованиям трата большей части рабочего времени на мало осознаваемое или не осознаваемое выполнение автоматических и элементарных действий;
- дистанцированность от сотрудников и клиентов, повышение неадекватной критичности;
- злоупотребление алкоголем, резкое возрастание выкуренных за день сигарет, применение наркотических средств.

Профилактикой развития выгорания могут быть: качественный отдых, внеплановый отпуск или реструктурирование деятельности. При эмоциональной напряженности будет очень полезно посещение психолога или психотерапевта. При начальной стадии профессионального выгорания следует больше внимания уделять своему эмоциональному состоянию и брать паузу, когда есть ощущение, что руководитель, коллеги или клиенты требуют невозможного, срываются на негатив, пытаются переложить ответственность.

Для борьбы с профессиональным выгоранием есть действенные методы:

- техники релаксации для снятия напряжения и восстановления ресурса;
- анализ и коррекция ожиданий и фактических условий работы;
- смена деятельности или места работы (как в условиях одной организации, так и полная смена сферы работы);
- качественный перерыв – лучше взять отпуск за свой счет и окунуться в творчество или поездку куда-либо, чем окончательно сгореть.

Если самостоятельные методы борьбы с выгоранием не помогают, то необходимо обратиться за консультацией к психологу. Специалист разберет конкретно вашу ситуацию, научит справляться с негативными эмоциями, восстанавливать собственный ресурс, что в итоге улучшит качество жизни и эмоциональный фон.