

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. АСТАФЬЕВА»

Е.В. Котова

ПРОФИЛАКТИКА СИНДРОМА  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Учебное пособие

*Электронное издание*

КРАСНОЯРСК  
2013

ББК 88.8  
К 736

**Рецензенты:**

Кандидат психологических наук,  
доцент СИБУП  
*А.П. Арышева*

Кандидат психологических наук,  
доцент КрасГМУ им. В.Ф. Войно-Ясенецкого  
*В.Б. Чупина*

**Котова Е.В.**

**К 736** Профилактика синдрома эмоционального выгорания: учебное пособие [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. / Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. – Красноярск, 2013. – Систем. требования: PC не ниже класса Pentium I ADM, Intel от 600 MHz 100 Мб HDD, 128 Мб RAM; Windows, Linux, Adobe Acrobat Reader. – Загл. с экрана.

ISBN 978-5-85981-557-9

Анализируются понятие «эмоциональное выгорание» и его детерминация. Представленные материалы позволяют изучить стадии и симптомы эмоционального выгорания, его влияние на личностную и профессиональную сферу; теоретические и практические аспекты профилактики данного синдрома; дают возможность самостоятельной методической разработки и создания тренинговых программ, направленных на предупреждение и последующую работу с сформировавшимся синдромом эмоционального выгорания. Предлагаются диагностические методики, предназначенные для исследования синдрома выгорания.

Адресовано студентам, психологам, педагогам и другим специалистам, работающим в социальной, образовательной, пенитенциарной системах, и всем интересующимся вопросами гармонизации эмоциональной сферы.

*Издается при финансовой поддержке проекта №06/12 «Исследования проблем развития человека на базе Гуманитарной технологической платформы “Инновационный человек” Программы стратегического развития КГПУ им. В.П. Астафьева на 2012–2016 годы».*

ББК 88.8

ISBN 978-5-85981-557-9

© Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева, 2013  
© Котова Е.В., 2013

## Оглавление

Введение .....	4
1. ПОНЯТИЕ «ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ» В ИСТОРИЧЕСКОМ И СОВРЕМЕННОМ КОНТЕКСТЕ .....	6
2. СТАДИИ РАЗВИТИЯ СИНДРОМА И ЕГО ВЛИЯНИЕ НА ЛИЧНОСТЬ ПРОФЕССИОНАЛА .....	9
3. СИМПТОМЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ .....	14
4. ФАКТОРЫ, ДЕТЕРМИНИРУЮЩИЕ ФОРМИРОВАНИЕ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ.....	23
5. МЕТОДЫ ДИАГНОСТИКИ СИНДРОМА .....	28
6. ЛИЧНОСТНЫЕ ОСОБЕННОСТИ КАК СПОСОБ ПРОФИЛАКТИКИ СИНДРОМА .....	35
7. СПОСОБЫ САМОРЕГУЛЯЦИИ НЕБЛАГОПРИЯТНЫХ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ СОСТОЯНИЙ.....	40
8. ПРИЕМЫ ВИЗУАЛИЗАЦИИ В ПРОФИЛАКТИКЕ СИНДРОМА ВЫГОРАНИЯ .....	43
9. АКТИВИЗИРУЮЩИЕ ТЕХНИКИ И МЕТОДЫ РЕЛАКСАЦИИ .....	50
10. ЭКЗИСТЕНЦИАЛЬНАЯ ПРОФИЛАКТИКА .....	56
Заключение .....	61
Библиографический список .....	62
Приложение 1. Опросник выявления эмоционального выгорания МВИ .....	64
Приложение 2. Тест на самооценку стрессоустойчивости личности (Л.П. Пономаренко, Р.В. Белоусова).....	68
Приложение 3. Методика «Прогноз» .....	70

## Введение

Проблема профилактики синдрома эмоционального выгорания является сегодня весьма актуальной темой. Эмоциональное выгорание представляет собой приобретённый стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения. В настоящее время исследователи выделяют около 100 симптомов, так или иначе связанных с «психическим выгоранием». Среди них такие симптомы, как агрессивные и упаднические чувства, переживания вины и зависимости, психосоматические недомогания, бессонница, негативное отношение к работе, злоупотребление алкоголем и др. «Выгорание» отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнёрами. Последствия «выгорания» могут проявляться как в психосоматических нарушениях, так и в сугубо психологических (когнитивных, эмоциональных, мотивационных) изменениях личности.

В контексте профессиональной деятельности негативные последствия межличностных рабочих коммуникаций обозначаются понятием «профессиональное выгорание». По мнению А. Ленгле, – «это типичный феномен нашего времени» [7]. Это время высокой динамичности жизненных ситуаций, спешки, разнообразия возможностей для различных видов деятельности, деловой и личностной конкуренции, но также – это «отсутствие отношений, необязательность, прагматичность». Поэтому синдром выгорания можно рассматривать как счёт, предъявляемый нам за отчужденную, удалённую от нашей человеческой (экзистенциальной) действительности жизнь в угоду требования своего времени. Многочисленные данные показывают, что синдром выгорания вызывает появление депрессивных настроений, чувства беспомощности и бессмысленности своего существования, низкую оценку своей профессиональной компетент-

ности, что, в конечном счете, сказывается на работоспособности человека, приводя к снижению продуктивности деятельности и, как следствие, потерям в заработной плате и будущем пенсионном обеспечении. Помимо снижения экономических показателей профессиональной деятельности, синдром выгорания провоцирует нарушения трудовой дисциплины и повышение степени заболеваемости профессионалов. Попытки компенсировать стрессогенные влияния профессиональной среды и последствия выгорания приводят к злоупотреблению алкоголем, наркотиками и другими психотропными средствами, а в отдельных случаях, и к суицидному поведению. Причем факты суицида под влиянием выгорания распространены не только среди профессионалов, работающих в условиях повышенного стресса, сопряженного с опасностью для их здоровья и жизни (сотрудники правоохранительных органов), но и в традиционно «безопасных» профессиях (врачи, психотерапевты и т. п.). В современных условиях понятие «эмоциональное выгорание» занимает ключевые позиции в ряде отраслей психологической науки. Актуальность исследования профилактических аспектов феномена эмоционального выгорания обусловлена его междисциплинарным характером и включенностью в ряд фундаментальных проблем современной психологии. Его исследование в этом плане позволяет вскрыть особенности синдрома выгорания, проследить механизмы отрицательного воздействия профессии на его развитие, вскрыть факторы, обуславливающие его возникновение, проанализировать методы и способы профилактической работы, направленной на предупреждение и предотвращение возможных нарушений в когнитивной, эмоциональной и поведенческой сфере, что имеет особую актуальность для студентов, осваивающих профессии типа «человек-человек».

Настоящее учебное пособие следует рассматривать как комплекс теоретических, организационных и методических материалов по дисциплине «Профилактика синдрома эмоционального выгорания».

## **1. ПОНЯТИЕ «ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ» В ИСТОРИЧЕСКОМ И СОВРЕМЕННОМ КОНТЕКСТЕ**

Впервые на явление выгорания обратили внимание американские психологи, когда в США в 60-х гг. XX в. начали появляться социальные службы помощи безработным, инвалидам, женам алкоголиков, людям, пережившим насилие, ветеранам вьетнамской войны и т. д. В центры реабилитации каждый приходил со своими трудностями и психологическими проблемами. От сотрудников требовалось выслушать посетителя, посочувствовать, помочь советом, оказать моральную поддержку. Рабочий персонал подбирался очень тщательно, проходил хорошую подготовку, однако через некоторое время начались осложнения. Все чаще со стороны посетителей стали звучать жалобы на невнимание, равнодушие и даже грубость сотрудников. Были проведены исследования, после чего ученые заявили о существовании профессионального истощения, или «стресса общения».

Термин «burnout» («эмоциональное выгорание») был предложен американским психиатром Х. Фрейденбергом в 1974 году [20]. Иногда его переводят на русский язык как «эмоциональное сгорание» или «профессиональное выгорание», рассматривая при этом комплекс особых психических проблем, возникающих у человека в связи с его профессиональной деятельностью. В 1982 году американский исследователь Кристина Маслач описала симптомы данного синдрома и предложила метод его диагностики: «Burnout is a syndrom of emotional exhaustion, depersonalisation and reduced personal accomplishment that can occur among individuals who do 'people work' of some kind» [22]. Берн-аут – это синдром эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личностной результативности, который может возникать среди специалистов, занимающихся разными видами «помогающих профессий». В дальнейшем синдром эмоционального

выгорания (эмоциональное сгорание) рассматривался специалистами как специфический вид профессиональной деформации лиц, вынужденных во время выполнения своих обязанностей тесно общаться с людьми. Приблизительные оценки встречаемости синдрома выгорания у специалистов «помогающих профессий», полученные с использованием теста MBI (Maslach Burnout Inventory) в США, дают частоту от 10 до 25 % [24].

А. Лэнгле рассматривает синдром выгорания как вид депрессии, который возникает без травматизации и органических нарушений, а только лишь из-за постепенной утраты жизненных ценностей. За синдромом выгорания стоит двойная бедность отношений: внешних – с другими людьми, и с деятельностью, и внутренних – с самим собой и собственной эмоциональностью. Как следствие – пустота и раздражительность (депрессия истощения). Это проявление неэкзистенциальной установки по отношению к жизни – установки, которую человек занимает чаще всего бессознательно и ради самых благих целей. При этом игнорирование экзистенциальной действительности является настолько фундаментальным, что это приводит к дефицитарной витальной симптоматике как в соматическом, так и в психическом аспектах [17].

Сегодня есть авторитетные авторы, которые не ограничивают синдром эмоционального сгорания только социальными, «помогающими» профессиями. А. Пайнз и Е. Аронсон (Pines и Aaronson (1988)), например, рассматривают синдром выгорания как синдром переутомления, который может встречаться в любой профессии, а также и за пределами профессиональной деятельности (например, в работе по дому) [23].

По мнению Е.В. Орла, выгорание представляет собой полисистемное образование, которое включено в ряд взаимодействующих систем разного уровня, где базовой системой, в которой зарождается и развивается выгорание, является система профессионального становления личности [9]. Выго-

вание является профессиональным феноменом, элементом подсистемы профессиональных деструкций, т. е. формируется и проявляется в профессиональной деятельности, отрицательно влияя на ее протекание и результаты. Качественная специфика выгорания по сравнению с другими профессиональными деструкциями заключается в том, что оно является проявлением полного профессионального регресса личности, проникая практически во все ее подструктуры и нарушая их оптимальное функционирование. Как элемент подсистемы личности выгорание имеет сходные особенности с психическими состояниями, но не сводится к ним по ряду признаков. Специфика выгорания как самостоятельного феномена заключается в том, что оно представляет собой психический феномен, интегрирующий в единое целое традиционные состояния и отличающийся от них по степени необратимости и устойчивости во времени, приближаясь по этим параметрам к психическим свойствам. Несмотря на качественную специфику функционирования выгорания в разных системах, его качественная определенность сохраняется, что находит отражение в специфике его содержания и общей направленности воздействия на параметры личности и деятельности профессионала.

Таким образом, проблема эмоционального выгорания, став предметом научного анализа в середине 60-х гг. XX века, благодаря многочисленным исследованиям зарубежных и отечественных ученых (M. Burish, H. Fredenberger, R. Golembiewsky, M. Leiter, T. Marek, Maslach, A. Pines, W. Schaufeli и др.), не потеряла своей актуальности и в наши дни, о чем свидетельствует большое количество публикаций и аналитических обзоров. Только за последнее десятилетие опубликовано свыше 1500 статей, посвященных исследованию различных аспектов феномена выгорания. Изучение данного феномена, начавшееся в 1974 году в США, затем распространилось и на другие страны такие, как Канада, Гол-



ландия, Польша, Германия, Израиль, Китай и т. д. Последнее десятилетие ознаменовалось повышением интереса к проблеме выгорания со стороны отечественной науки и психологов из стран СНГ (В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, М.А. Воробьева, Н.В. Гришина, Е.В. Орел, А.А. Рукавишников, М.М. Скугаревская, Т.В. Форманюк и др.).

### **Вопросы для обсуждения**

1. Назовите социальные явления, способствовавшие возникновению понятия «эмоциональное выгорание».
2. Как видоизменилось понятие «эмоциональное выгорание» в XXI веке?
3. Перечислите отечественных и зарубежных авторов, занимающихся разработкой проблемы эмоционального выгорания.
4. Подготовьте устное сообщение по проблеме эмоционального выгорания в историческом и современном контексте, опираясь на исследования В.Е. Орла Структурно-функциональная организация и генезис психического выгорания: дис. ... д-ра псих. наук: 19.00.03 Ярославль, 2005. 449 с. : 71 05-19/58.

## **2. СТАДИИ РАЗВИТИЯ СИНДРОМА И ЕГО ВЛИЯНИЕ НА ЛИЧНОСТЬ ПРОФЕССИОНАЛА**

Стадии развития синдрома эмоционального выгорания рассматриваются по-разному. Х. Фрейденбергер в начале своих исследований различал только две стадии: раннюю, когда чувства еще сохранены и последующую, характеризующуюся полным отсутствием эмоций [16]. Впоследствии он выделил 12 стадий развития синдрома. На начальной стадии присутствует навязчивое стремление проявить себя, включаясь в активную деятельность. На следующих стадиях наблюдается пренебрежение к собственным потребностям, перео-

смысление ценностей, отрицание возникающих проблем. Наконец, на завершающей стадии мы встречаемся с феноменами отступления (апатия, человек внутренне «сдается»), деперсонализации, внутренней пустоты вплоть до полного эмоционального и физического истощения [20].

К. Маслач выделяет четыре стадии (см. также Karazman 1994, Burisch 1989), на которых преобладают: 1) идеализм и чрезмерные требования к себе; 2) эмоциональное и психическое истощение; 3) дегуманизация как способ защиты; 4) синдром отвращения (к себе – к другим – ко всему). Все это приводит к краху (увольнению или болезни) [21; 22].

По мнению А. Ленгле, «выгорание» начинается с отчуждения работы. Работа утрачивает свою внутреннюю ценность («радость от дела») и становится практической ценностью («средством для достижения каких-то иных целей»). Преобладает ориентация на цель, а не ценность. Готовность так много вкладывать в достижение цели выражает жизненную установку – отчего, как человек думает, что-то зависит в его жизни, при этом он, конечно, хочет, чтобы его жизнь стала ценной, достойной того, чтобы её проживать. Типично то, что синдром выгорания возникает не в чрезвычайно тяжёлые времена, а начинает медленно развиваться во время выполнения повседневной работы. Развитие синдрома выгорания в последней стадии (прекращение активности) понимается А. Ленгле, как последняя защита личности от дальнейшего разрушения, переломный момент, обращающий человека к рефлексии своих жизненных установок, и начинается этот процесс с простоя, обусловленного болезнью. Образно говоря, можно было бы сказать так: человек все, что дается ему жизнью – способности, задачи, людей – «сжигает» (утилизировать) в печи собственного психического дефицита, и в их пепле жизнь начинает остывать. Или ещё короче: «Сначала все сжигается, потом человек и себя сжигает до состояния холодного пепла» [3].

Эмоциональное сгорание – динамический процесс и возникает поэтапно. В.В. Бойко выделяет три фазы стресса:

1) нервное (тревожное) напряжение – его создают хроническая психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая обстановка, повышенная ответственность, трудность контингента;

2) резистенция, то есть сопротивление, – человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений;

3) истощение – оскудение психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным.

Соответственно каждому этапу, возникают отдельные признаки, или симптомы нарастающего эмоционального выгорания. Так, у индивидуума, подверженного сгоранию первой степени, проявляются умеренные, недолгие и случайные признаки этого процесса. Эти признаки и симптомы проявляются в легкой форме и выражаются в заботе о себе, например, путем расслабления или организации перерыва в работе. Стадия «напряжение» проявляется усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, неудовлетворенностью собой, избранной профессией, ощущением «загнанности в клетку», возникновением тревоги и депрессии. Нервное напряжение создают повышенная ответственность, трудность контингента, хроническая психоэмоциональная атмосфера и т. д.

На стадии «резистенции» (сопротивления) возникают симптомы неадекватного избирательного эмоционального реагирования (черствость, неучтивость, равнодушие к коллегам, клиентам), эмоционально-нравственной дезориентации, распространения сферы экономии эмоций на вне профессиональную деятельность – общение с родственниками, знакомыми, а также редуccion и упрощением профессио-

нальных обязанностей. Выделение данной стадии в самостоятельную весьма условно. Фактически сопротивление нарастающему стрессу начинается с момента появления тревожного напряжения, когда индивид осознанно или бессознательно стремится к психологическому комфорту, пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений. На второй стадии сгорания симптомы проявляются более регулярно, носят более затяжной характер и труднее поддаются коррекции. Профессионал может чувствовать себя истощенным после хорошего сна и даже после выходных.

В.Е. Орел отмечает, что перерывы в работе оказывают положительный эффект и снижают уровень сгорания, но этот эффект носит временный характер: уровень сгорания частично повышается через три дня после возвращения к работе и полностью восстанавливается через три недели [9].

Если проявленное сопротивление оказывается неэффективным, возникает стадия «*истощения*», характеризующаяся снижением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы и проявляющаяся резкостью, грубостью, раздражительностью, эмоциональной и личной отстраненностью, психосоматическими и психовегетативными нарушениями (бессонница, чувство страха, депрессия, головные боли, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострения хронических заболеваний и пр.). Признаки профессионального выгорания указывают на характерные черты длительного стресса и психической нагрузки, которые могут привести к полной дезинтеграции различных психических сфер, прежде всего, – эмоциональной. Как отмечает В.В. Бойко, эмоциональное выгорание как стереотип эмоционального восприятия складывается под воздействием ряда внешних и внутренних факторов. Признаки и симптомы третьей стадии сгорания являются хроническими. Могут развиваться физические и психологические проблемы типа язв и депрессии; попытки заботиться о себе, как правило, не при-

носят результата, а профессиональная помощь может не давать быстрого облегчения. Профессионал может подвергать сомнению ценность своей работы, профессии и жизни как таковой [3].

Влияние выгорания на личность профессионала заключается в проявлении ряда функциональных закономерностей. Эти закономерности носят как общий, «сквозной» характер, проявляясь на всех уровнях организации личности, так и могут быть специфическими для определенных ее сфер. Среди закономерностей первой группы можно выделить дезинтегрированность структуры тех или иных особенностей личности при повышении уровня выгорания, упрощение личностных подструктур, исключение гуманистической составляющей из их содержания. К специфическим закономерностям можно отнести функциональную деформацию когнитивной сферы, которая проявляется в разнонаправленной перестройке структуры разных компонентов когнитивной сферы по параметрам «интегрированность – дифференцированность».

Психическое выгорание характеризуется рядом функций в процессе профессионального становления личности противоположным по направленности традиционным функциям любого психического явления: антимотивационную, антикогнитивную и дерегулятивную. Антимотивационная функция выгорания заключается в дестимулировании субъекта на выполнение своей профессиональной деятельности и снижении уровня достижений в реализации профессиональных и социальных целей. Антикогнитивная функция выгорания проявляется в упрощении когнитивных структур личности, направленных на познание социальных объектов, сужении сферы профессионального опыта субъекта и формирование отрицательных оценочных суждений относительно его профессиональной компетентности и эффективности выполнения трудовых функций, а также относительно социального окружения. Дерекгуляторная функция выгорания прояв-

ляется в разрушении системы профессиональной деятельности, что находит свое выражение в снижении профессиональной эффективности и низкой степенью удовлетворенностью жизнью. Выгорание с этих позиций является дезадаптационным симптомом, нарушающим протекание не только процесса профессиональной адаптации в ее чисто профессиональном и социально-психологическом аспекте, но и оказывающем отрицательное воздействие на ряд областей жизнедеятельности субъекта в целом.

### **Вопросы для обсуждения**

1. Проанализируйте подходы к определению стадий эмоционального выгорания в работах Х. Фрейденберга, К. Маслач, А. Ленгле, В.В. Бойко, В.Е. Орла.
2. Назовите функциональные закономерности влияния синдрома выгорания на личность профессионала.
3. Проанализируйте стадии синдрома выгорания с позиций адаптации и дезадаптации организма.

## **3. СИМПТОМЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ**

Как правило, человек с синдромом эмоционального выгорания не осознает, что с ним происходит. Он лишь испытывает растущее внутреннее раздражение, напряжение, тревогу и неприязнь к тем, кому призван помогать: клиентам, ученикам, пациентам, посетителям. Признаки синдрома выгорания во многом напоминают симптомы неврастения. Человек чувствует постоянную усталость, у него падает работоспособность, болит голова, нарушается сон, снижается аппетит, усиливается тяга к табаку, кофе, алкоголю. Кроме того, возникает ощущение беспомощности, безнадежности, апатии. А главное, отмечается притупленность чувств – нет желания эмоционально откликнуться на ситуации, которые, казалось бы, должны трогать. Исчезает чувство сопереживания людям. Рождается мысль, что уже ничего нельзя дать другим, по-

сколькo запас сил и эмоций исчерпан. Постепенно развивается негативное отношение к своему труду и людям, с которыми надо сталкиваться по работе. Контакты с ними становятся все более обезличенными, «бездушными» и формальными. Человек, переживающий это тягостное состояние обычно принимается искать причину происходящего в себе самом, уверенный в собственном бездушии и непрофессионализме. В результате увеличивается недовольство собой, снижается самооценка, ухудшается настроение. Ситуация усугубляется тем, что проблемы, о которых идет речь, как правило, не принято обсуждать и столкнувшись с ними кажется, будто другие не испытывали ничего подобного. Кризис может обостриться настолько, что наступает полное разочарование в жизни, глубокая депрессия.

Синдром выгорания может быть опознан по трем описанным в определении К. Маслач симптомам [15]:

1. Эмоциональное истощение. У работника появляется хроническая усталость, снижается настроение, иногда уже при одной только мысли о работе, также наблюдаются расстройства сна, диффузные телесные недуги, усиливается подверженность болезням.

2. Деперсонализация – дегуманизация. Отношение к коллегам, да и к тем, кто нуждается в его помощи, становится негативным, даже циничным, появляется чувство вины, человек выбирает автоматическое «функционирование» и всячески избегает нагрузок.

3. Переживание собственной нерезультативности. Человек страдает от недостатка успеха, признания, а также от потери контроля над ситуацией, постоянно чувствует собственную несостоятельность и чрезмерность предъявляемых к нему требований.

Впоследствии Дж. Сонек добавил к этой триаде симптомов ещё один – «витальную нестабильность», все вместе они представляют собой первые признаки «развития предсу-

ицидального состояния». Он приводит следующие симптомы витальной нестабильности: депрессия, подавленное настроение, возбудимость, чувство стеснённости, тревожность, беспокойство, чувство безнадёжности и раздражительность. Синдром эмоционального выгорания, по его мнению, представляет собой реальную специфическую угрозу здоровью, в особенности в профессиональных группах врачей. Он является фактором (наряду с депрессиями и лекарственными зависимостями), увеличивающим вероятность суицида. Так, по его данным, суицид встречается у австрийских врачей-мужчин приблизительно на 50 % чаще, чем у австрийских врачей-женщин (подобные результаты представлены также у A. Bäumag & U. Feuerlein). При этом женские суициды (в том числе у женщин-врачей) в общем встречается намного реже, чем мужские [14].

Е. Малер выделяет 12 основных и факультативных признаков синдрома эмоционального выгорания: 1. Истощение, усталость. 2. Психосоматические осложнения. 3. Бессонница. 4. Негативные установки по отношению к клиентам. 5. Негативные установки по отношению к своей работе. 6. Пренебрежение исполнением своих обязанностей. 7. Увеличение объёма психостимуляторов (табак, кофе, алкоголь, лекарства). 8. Уменьшение аппетита или переедание. 9. Негативная самооценка. 10. Усиление агрессивности. 11. Усиление пассивности. 12. Чувство вины.

Условно симптомы эмоционального выгорания можно разделить на физические, поведенческие и психологические. К физическим относятся: усталость, чувство истощения, восприимчивость к изменениям показателей внешней среды, астенизация, частые головные боли, расстройства желудочно-кишечного тракта, избыток или недостаток веса, бессонница.

К поведенческим и психологическим относятся следующие симптомы: работа становится все тяжелее, а способ-



ность выполнять ослабевает; работник рано приходит на работу и остается надолго; ощущение фрустрации, беспомощности и безнадежности; чувство беспокойства; ощущение скуки; снижение уровня энтузиазма; чувство обиды; чувство разочарования; неуверенность; чувство вины; чувство невосприимчивости; легко возникающее чувство гнева; раздражительность; подозрительность; чувство всемогущества (власти над судьбой клиента, пациента); ригидность; неспособность принимать решения; дистанционирование от клиентов, пациентов и стремление к дистанционированию от коллег; завышенное чувство ответственности за пациентов; общая негативная установка на жизненные перспективы; злоупотребление алкоголем и (или) наркотиками.

Под синдромом выгорания А. Ленгле понимает затяжное состояние истощения, возникающее в деятельности [6]. Истощение – ведущий симптом и основная характеристика синдрома выгорания, от которой проистекают все другие симптомы. Состояние истощения сначала касается только самочувствия, затем оно начинает влиять непосредственно на переживание, а потом также и на решения, позиции, установки и действия человека. Истощение охватывает проявления всех трёх измерений человеческого бытия, как их описывал В. Франкл в своей димензиональной антропологической модели:

- соматическое измерение: телесная слабость, функциональные расстройства, (например, бессонница) вплоть до снижения иммунитета к болезням;

- психическое измерение: отсутствие желаний, отсутствие радости, эмоциональное истощение, раздражительность;

- ноэтическое измерение: уход от требований ситуации и уход из отношений, обесценивающие установки по отношению к себе и к миру [18; 19].

Такое затяжное расстройство создает подавленный эмоциональный фон, на котором специфически восприни-

мается и весь остальной опыт. Переживание самого себя и мира характеризуется хроническим отсутствием телесно-психической силы, ощущением пустоты, которое сопровождается нарастающим ощущением потери духовных ориентиров. К пустоте рано или поздно добавляется чувство бессмысленности, которое распространяется на всё большее число аспектов жизни (не только на работу, но и на свободное время и личную жизнь), и в конечном итоге уже сама жизнь переживается как бессмысленная.

Более широкий взгляд на проблему эмоционального выгорания дает выделение пяти ключевых групп симптомов:

1) физические симптомы: усталость, физическое утомление, истощение; уменьшенный или увеличенный вес; недостаточный сон, бессонница; жалобы на общее плохое самочувствие; затрудненное дыхание, одышка; тошнота, головокружение, чрезмерная потливость, дрожание; артериальная гипертензия (повышенное артериальное давление); боли в области сердца;

2) эмоциональные симптомы: недостаток эмоций, неэмоциональность; пессимизм, цинизм, черствость в работе и личной жизни; безразличие и усталость; раздражительность, агрессивность; тревога, усиление иррационального беспокойства, неспособность сосредоточиться; депрессия, чувство вины; потеря идеалов, надежд или профессиональных перспектив; увеличение деперсонализации – своей или других (люди начинают восприниматься безликими, как манекены); преобладание чувства одиночества;

3) поведенческие симптомы: рабочее время более 45 часов в неделю; во время рабочего дня появляются усталость и желание прерваться, отдохнуть; безразличие к еде; отсутствие физических нагрузок; частое употребление табака, алкоголя, лекарств;

4) интеллектуальное состояние: уменьшение интереса к новым теориям и идеям в работе; уменьшение интереса

к альтернативным подходам в решении проблем (например, в работе); безразличие к новшествам, нововведениям; отказ от участия в развивающих экспериментах (тренингах, образовании); формальное выполнение работы;

5) социальные симптомы: отсутствие времени или энергии для социальной активности; уменьшение активности и интереса в области досуга, хобби; социальные контакты ограничиваются работой; скудные взаимоотношения с друзьями, как дома, так и на работе; ощущение изоляции, непонимания окружающих и со стороны окружающих; ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег.

Синдром эмоционального выгорания также проявляется в:

а) чувстве безразличия, эмоционального истощения, изнеможения (человек не может отдаваться работе так, как это было прежде). В синдроме сгорания также обнаруживаются чувства пустоты и бессмысленности. Только апатия в случае синдрома сгорания является не следствием, а скорее причиной утраты инициативы. В синдроме выгорания встречается и скука. Поскольку в синдроме эмоционального сгорания присутствуют оба основных симптома экзистенциального вакуума – чувства пустоты и бессмысленности, его можно было бы обозначить как особую форму экзистенциального вакуума, в которой, однако, доминирует картина истощения.

В.В. Бойко описывает различные симптомы «выгорания», рассмотрим некоторые из них:

**1. Симптом «эмоционального дефицита».** К профессионалу приходит ощущение, что эмоционально он уже не может помогать субъектам своей деятельности. Не в состоянии войти в их положение, соучаствовать и сопереживать, отзываться на ситуации, которые должны трогать, побуждать, усиливать интеллектуальную, волевую и нравственную отдачу. О том, что это ничто иное, как эмоциональное выгорание, говорит его еще недавний опыт: некоторое время тому назад таких ощущений не было, и личность переживает

их появление. Постепенно симптом усиливается и приобретает более осложненную форму, все реже проявляются положительные эмоции и все чаще отрицательные. Резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы – дополняют симптом «эмоционального дефицита»

**2. Симптом «эмоциональной отстраненности».** Личность почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Ее почти ничто не волнует, почти ничто не вызывает эмоционального отклика – ни позитивные обстоятельства, ни отрицательные. Причем это не исходный дефект эмоциональной сферы, не признак ригидности, а приобретенная за годы обслуживания людей эмоциональная защита. Человек постепенно научается работать как робот, как бездушный автомат. В других сферах он живет полнокровными эмоциями. Реагирование без чувств и эмоций наиболее яркий симптом выгорания. Он свидетельствует о профессиональной деформации личности и наносит ущерб субъекту общения. Партнер обычно переживает проявленное к нему безразличие и может быть глубоко травмирован.

**3. Симптом «личностной отстраненности, или деперсонализации».** Проявляется в широком диапазоне умонастроений и поступков профессионала в процессе общения. Прежде всего отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку как субъекту профессионального действия. Он воспринимается как неодушевленный предмет, как объект для манипуляций – с ним приходится что-то делать. Объект тяготит своими проблемами, потребностями, неприятно его присутствие, сам факт его существования. Метастазы «выгорания» проникают в установки, принципы и систему ценностей личности. Возникает деперсонализированный защитный эмоционально-волевой антигуманистический настрой. Личность утверждает, что работа с людьми не интересна, не доставляет удовлетворения, не представляет социальной ценности. В наиболее тяжелых формах «выгорания»

личность рьяно защищает свою антигуманистическую философию «ненавижу», «презираю», «взять бы автомат и всех». В таких случаях «выгорание» смыкается с психопатологическими проявлениями личности, с неврозоподобными или психопатическими состояниями. Таким личностям противопоказана профессиональная деятельность. Но, увы, они ею заняты, поскольку нет психологического подбора кадров и аттестации.

**4. Симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений».** Как следует из названия, симптом проявляется на уровне физического и психического самочувствия. Обычно он образуется по условно-рефлекторной связи негативно-го свойства. Многое из того, что касается субъектов профессиональной деятельности, провоцирует отклонения в соматических или психических состояниях. Порой даже мысль о таких субъектах или контакт с ними вызывает плохое настроение, бессонницу, чувство страха, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострения хронических заболеваний. Переход реакций с уровня эмоций на уровень психосоматики свидетельствует о том, что эмоциональная защита – «выгорание» – самостоятельно уже не справляется с нагрузками, и энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами индивида [3]. Таким способом организм спасает себя от разрушительной мощи эмоциональной энергии.

В отечественной психологии выгорание рассматривается как сложное интегральное образование, включающее эмоциональные, мотивационные, когнитивные, поведенческие и соматические компоненты, которые, образуя симптомокомплексы, объединяются, в конечном итоге, в базовые подструктуры. Структурная организация выгорания проявляется в двух плоскостях: иерархической (вертикальной) и горизонтальной. Вертикальная плоскость проявляется в установлении иерархических отношений между симптомами и доминировании отдельных их категорий в зависимости от уровня выра-

женности выгорания. Горизонтальные взаимосвязи заключаются в объединении конкретных симптомов в симптомокомплексы и их последующей интеграции в базовые подструктуры. Структура выгорания представляет собой динамичное образование. Это означает, что количественный и качественный состав выгорания определяется содержанием профессиональной деятельности. Если в профессиях субъект-субъектного типа структура выгорания включает три традиционно выделяемых компонента: психоэмоциональное истощение, цинизм и самооценку профессиональной эффективности, то в профессиях субъект-объектного типа данная структура выражена менее отчетливо и приближается к двухфакторной за счет частичного растворения подструктуры цинизма между остальными и качественной перестройки его содержания.

Таким образом, синдром выгорания возникает в связи с эмоциональным истощением на фоне чрезмерных нагрузок или чрезмерных требований. Истощение является причиной обеднения, формализации отношений и утраты доверия к самому себе, связанного со снижением эффективности деятельности [21]. При этом синдром проявляется нарастающим безразличием к своим обязанностям и происходящему на работе, дегуманизацией в форме негативизма по отношению как к другим людям (в том числе и к сотрудникам), ощущением собственной профессиональной несостоятельности, неудовлетворенности работой, в явлениях деперсонализации, а в конечном итоге в резком ухудшении качества жизни. В дальнейшем у личности могут развиваться невротические расстройства и психосоматические заболевания.

### **Вопросы для обсуждения**

1. Перечислите известные вам симптомы эмоционального выгорания. Предположите «удельный вес» влияния каждого из симптомов на личностную и профессиональную сферы личности.

2. К каким соматическим нарушениям приводит синдром выгорания?
3. Как вы считаете, кто в большей степени – мужчины или женщины подвержены синдрому? Аргументируйте свое мнение, опираясь на научные исследования по данной проблеме.
4. Составьте словарь симптомов выгорания с развернутой формулировкой понятия и указанием его автора.

#### **4. ФАКТОРЫ, ДЕТЕРМИНИРУЮЩИЕ ФОРМИРОВАНИЕ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ**

В настоящее время выделяют следующие группы факторов, детерминирующих возникновение и формирование синдрома эмоционального выгорания: личностный, ролевой, организационный, фактор «особого» контингента, мотивационный, экзистенциальный.

**Личностный фактор.** Исследование особенностей личности в их взаимоотношениях с выгоранием – важная область изучения данного феномена. Ряд ученых считает, что личностные особенности намного больше влияют на развитие выгорания по сравнению с демографическими характеристиками и факторами рабочей среды. Проведенные исследования показали, что такие переменные, как возраст, семейное положение, стаж данной работы оказывают минимальное влияние на эмоциональное выгорание. Так, среди учителей со стажем до 3 лет от перегрузок страдает 8,3 %, а со стажем более 18 лет в три раза больше – 24,2 %. При исследовании связи мотивации и «сгорания» было выявлено, что при субъективной оценке своей работы как незначимой синдром развивается быстрее.

При изучении гендерных особенностей было установлено, что у женщин в большей степени развивается эмоциональ-

ное истощение, чем у мужчин, у них отсутствует связь мотивации (удовлетворенность оплатой труда) и развития синдрома при наличии связи со значимостью работы как мотивом деятельности, удовлетворенностью профессиональным ростом. Испытывающие недостаток автономности («сверхконтролируемые личности») более подвержены «выгоранию».

Е.В. Орел выделяет две группы: черты, провоцирующие выгорание («катализаторы выгорания») и характеристики, тормозящие его функционирование («ингибиторы выгорания»). Ведущим фактором структуры личностных детерминант выгорания является фактор нейротизма, от уровня выраженности которого и специфики включенности, зависит стабилизирующий или провоцирующий ее характер [9].

Рассматривая личностные факторы выгорания, идентифицируют типы личностей, наиболее склонных к синдрому выгорания.

1. Гиперответственный тип, полностью посвятивший себя работе, который имеет тенденцию брать слишком много на себя. Он сжат с трех сторон, находясь во власти своих собственных потребностей, потребностей клиентов и потребностей руководства.

2. Однонаправленный сотрудник, который чрезмерно предан работе и чья жизнь вне работы неудовлетворительна. Он использует работу как заместитель социальной жизни, настолько погружаясь в работу, что у него не остается времени на себя. Это ведет к потере своего Я.

3. Авторитарный работник, который полагается на свои полномочия, чтобы управлять другими, и ожидает повиновения со стороны подчиненных во что бы то ни стало, несмотря на огромные эмоциональные затраты.

4. Самоуверенный администратор, который оценивает себя как незаменимого работника.

5. Трудоголик – профессионал, который имеет тенденцию к отождествлению с теми, с кем он работает и для кого



работает. Он рискует стать слишком вовлеченным в работу, теряя самого себя в этой жизни.

Х. Фрейденберг описывает «сгорающих» как сочувствующих, гуманных, мягких, увлекающихся, идеалистов, ориентированных на людей, и – одновременно – неустойчивых, интровертированных, одержимых навязчивыми идеями (фанатичные), «пламенных» и легко солидаризирующихся [20].

Е. Махер пополняет этот список «авторитаризмом» (авторитарным стилем руководства) и низким уровнем эмпатии.

В.В. Бойко указывает следующие личностные факторы, способствующие развитию синдрома эмоционального выгорания: склонность к эмоциональной холодности, склонность к интенсивному переживанию негативных обстоятельств профессиональной деятельности, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности. При этом синдром эмоционального выгорания может представлять собой механизм психологической защиты в форме частичного, либо полного исключения эмоций в ответ на травмирующие воздействия из-за несоответствия между слишком высокими ожиданиями от работы и действительностью, с которой человеку приходится сталкиваться ежедневно.

**Ролевой фактор.** Установлена связь между ролевой конфликтностью, ролевой неопределенностью и эмоциональным выгоранием. Работа в ситуации распределенной ответственности ограничивает развитие синдрома эмоционального сгорания, а при нечеткой или неравномерно распределенной ответственности за свои профессиональные действия этот фактор резко возрастает даже при существенно низкой рабочей нагрузке. Способствуют развитию эмоционального выгорания те профессиональные ситуации, при которых совместные усилия не согласованы, нет интеграции действий, имеется конкуренция, в то время как успешный результат зависит от слаженных действий. Также причиной феномена выгорания может являться специфика самой работы в соци-

альной сфере, отличающейся большим количеством нагружающих психику неглубоких контактов с разными людьми (например, у Maslach). В работах К. Маслач показано, например, что средний медицинский персонал психиатрических клиник «выгорает» через 1,5 года после начала работы, а социальные работники начинают испытывать данный симптом через 2–4 года.

**Организационный фактор.** Развитие синдрома эмоционального выгорания связано с наличием напряженной психоэмоциональной деятельности: интенсивное общение, подкрепление его эмоциями, интенсивное восприятие, переработка и интерпретация получаемой информации и принятие решений. Другой фактор развития эмоционального выгорания – дестабилизирующая организация деятельности и неблагоприятная психологическая атмосфера. Это нечеткая организация и планирование труда, недостаточность необходимых средств, наличие бюрократических моментов, многочасовая работа, имеющая трудноизмеримое содержание, наличие конфликтов как в системе «руководитель – подчиненный», так и между коллегами. Причина синдрома связывается с типичными проблемами личности в организационной структуре: недостатком автономии и поддержки, ролевыми конфликтами, неадекватной или недостаточной обратной связи от руководства в отношении отдельного работника и т. д.

**«Особый» контингент.** Выделяют еще один фактор, обуславливающий синдром эмоционального выгорания – наличие психологически трудного контингента, с которым приходится иметь дело профессионалу в сфере общения (тяжелые больные, конфликтные покупатели, осужденные лица, «трудные» подростки и т. д.). Необходимость работы в однообразном или напряженном ритме, с высокой эмоциональной нагрузкой способствует развитию состояния эмоционального истощения.

**Мотивационный фактор.** Способствует формированию синдрома и отсутствию должного вознаграждения (не только материального, но и психологического) за выполненную работу, что заставляет человека думать, что его работа и он сам не имеет ценности.

Отдельного изучения требует фактор влияния злоупотребления алкоголем и динамика развития синдрома эмоционального выгорания на фоне алкоголизации личности.

**Экзистенциальный фактор.** Жизнь с пренебрежением к внутренней ценности других и собственной ценности приводит к стрессу. Если описывать стресс в связи с переживанием, то он возникает из-за отсутствия соприкосновения с ценностью: то, что человек делает, ощущается и чувствуется не как ценное. С экзистенциальной точки зрения, в основе стресса всегда лежит отсутствующее согласие с непосредственной деятельностью. С экзистенциально-аналитической точки зрения, это является самым глубоким корнем стресса: делать что-то, не желая этого по-настоящему делать, и не присутствуя в настоящем на уровне эмоционального проживания («жизнь без внутреннего согласия»). Опустошение, дефицит исполнения, психическая нуждаемость и утрата чувства жизни, с экзистенциально-аналитической точки зрения, имеют общее происхождение. Они в конечном итоге возникают потому, что человек живёт без внутреннего согласия в отношении содержания реальной деятельности.

### **Вопросы для обсуждения**

1. Перечислите факторы, детерминирующие возникновение и формирование синдрома эмоционального выгорания.
2. Назовите типы личностей, наиболее склонных к синдрому выгорания.
3. Представьте себя в роли исследователя, выделите «свой собственный» фактор, детерминирующий возникновение и формирование синдрома выгорания.

4. Составьте таблицу «Взаимосвязь типа профессии, фактора, детерминирующего возникновение и формирование синдрома и способы его профилактики».

## **5. МЕТОДЫ ДИАГНОСТИКИ СИНДРОМА**

Работа по профилактике синдрома эмоционального выгорания как правило начинается с его диагностического исследования. Диагностический компонент в разном объеме присутствует в любых видах и формах работы.

Объектом диагностики могут быть психофизиологические, индивидуально-психологические особенности, эмоциональная и мотивационная сферы личности, социальная и профессиональная направленность.

Применяя психодиагностические методы, нужно руководствоваться принципом необходимости и достаточности для получения такой психологической информации, которая может реально помочь клиенту в решении его проблем. Сравнив достаточно устойчивые особенности клиента с требованиями, предъявляемыми профессией, консультант может помочь ему перестроить или достроить желательные качества.

В конечном итоге наиболее ценный эффект в психодиагностике состоит в том, что клиент актуализирует для себя возможные пути решения имеющихся психологических проблем в личностной и эмоциональной сферах.

Проведение диагностики предполагает обязательное знакомство клиента с ее результатами, рекомендации консультанта, последующую коррекционно-развивающую и психотерапевтическую работу. Необходимо быть особенно осторожным в выводах и рекомендациях по результатам диагностики интеллекта и специальных способностей, так как они могут развиваться при соответствующей мотивации и осуществлении профессиональной деятельности.

Длительное время изучение синдрома эмоционального выгорания проводилось по методике: MBI (Maslach Burnout

Inventory) С. Maslach, S.E. Jackson [22]. Она предназначена для измерения степени «выгорания» в профессиях типа «человек-человек». Американские психологи К. Маслач и С. Джексон характеризовали синдром как эмоциональное опустошение. В дальнейшем методика была адаптирована Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой. Испытуемому необходимо выразить свое отношение по 22 утверждениям. Методика может использоваться для диагностики профессиональной деформации, в рамках системы профилактики негативных последствий, связанных с профессиональной деятельностью. Полное описание методики МВІ представлено в Приложении 1.

Помимо МВІ в российской психологической и психотерапевтической практике широко используется методика диагностики уровня эмоционального выгорания, разработанная В.В. Бойко. Этот личностный опросник предназначен для диагностики «синдрома эмоционального выгорания», возникающего у человека в процессе выполнения различных видов деятельности, связанных с длительным воздействием ряда неблагоприятных стресс-факторов.

По мнению автора, эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. «Выгорание» отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время, могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами.

Стимульный материал теста состоит из 84 утверждений, к которым испытуемый должен выразить свое отношение в виде однозначных ответов «да» или «нет». Методика позволяет выделить следующие 3 фазы развития стресса: «напря-

*жение*»: переживание психотравмирующих обстоятельств; неудовлетворенность собой; «загнанность в клетку»; тревога и депрессия; *«резистенция»*: неадекватное эмоциональное избирательное реагирование; эмоционально-нравственная дезориентация; расширение сферы экономии эмоций; редукция профессиональных обязанностей; *«истощение»*: эмоциональный дефицит; эмоциональная отстраненность; личностная отстраненность (деперсонализация); психосоматические и психовегетативные нарушения. Для каждой из указанных фаз определены ведущие симптомы «выгорания», разработана методика количественного определения степени их выраженности.

Доктора Холмс и Раге (США) изучали зависимость заболеваний (в том числе инфекционных болезней и травм) от различных стрессогенных жизненных событий у более чем пяти тысяч пациентов. Они пришли к выводу, что психическим и физическим болезням обычно предшествуют определенные серьезные изменения в жизни человека. На основании своего исследования они составили шкалу, в которой каждому важному жизненному событию соответствует определенное число баллов в зависимости от степени его стрессогенности.

Способность к саморегуляции – очень важное качество, помогающее человеку сохранить внутреннее равновесие, не допуская в сознание сведения, несущие угрозу для его благополучия. Конфликты, как и ряд других негативных факторов нашей жизни, создают нервные состояния и часто приводят к стрессу. Стрессоустойчивость – это свойство личности, включающее в себя эмоциональный, волевой и интеллектуальный компоненты, обеспечивающие оптимальное достижение цели без вреда для здоровья человека. Тест на самооценку стрессоустойчивости личности, представленный в работах Л.П. Пономаренко, Р.В. Белоусовой позволяет диагностировать оценку уровня стрессоустойчивости (Приложение 2).

При диагностике эмоционального состояния особое значение придается так называемой нервно-психической неустойчивости, которая является отражением одновременно психического и соматического уровня здоровья индивида. Нервно-психическая устойчивость (НПУ) показывает риск дезадаптации личности в условиях стресса, то есть тогда, когда система эмоционального отражения функционирует в критических условиях, вызываемых как внешними, так и внутренними факторами. На изучение нервно-психической неустойчивости предназначена методика «Прогноз» (Приложение 3).

Наряду с профильными психодиагностическими опросниками можно применять и другие методики, например, методику с использованием эмоциональных индикаторов, разработанную Е.А. Климовым и Г.Ф. Корольковой. Авторы данной методики считают, что эмоциональные переживания дают основания для прогноза профессиональной успешности и удовлетворения избранной профессиональной деятельностью, так как сигнализируют о совпадении или несовпадении определенных вариантов профессионального плана с тем желаемым образом, который сложился у человека на основе имеющегося опыта [13].

Рассмотрим общую схему психодиагностического подхода, основанного на использовании эмоциональных индикаторов.

После установления контакта с клиентом консультант предлагает ему вспомнить те увлечения, прошлые занятия, которые моделируют разные типы профессий. Например, при обсуждении занятий, относящихся к типу «человек-природа», консультант стимулирует воспоминания клиента о его прошлом опыте общения с живой природой, получения информации из этой области, выясняет, насколько успешен был данный опыт. Наблюдая характер эмоциональных реакций консультируемого, возникающих в связи с его воспоминаниями,

нениями о прошлых занятиях, относящихся к различным типам деятельности, он должен учитывать, что обнаруженное эмоциональное отношение может быть лишь косвенно связано с реальным жизненным опытом клиента. Анализируя данные, полученные в ходе беседы, консультант исключает те варианты занятий, воспоминания о которых сопровождались отрицательным или нейтральным эмоциональным тоном, и намечает для последующего обсуждения варианты, вызвавшие наиболее положительные эмоциональные переживания.

На втором этапе беседа строится в виде проигрывания вариантов выбора разнотипных профессий («Предположим, что будет выбрана такая-то профессия...»). Обычно обсуждаются 2–3 варианта, из которых клиент затрудняется сделать выбор, или варианты, отобранные консультантом на первом этапе беседы. Консультант выясняет, как клиент представляет себе трудовые будни, профессиональные ситуации, ценности профессии. Если у консультируемого отсутствуют такие представления или они не соответствуют действительности, консультант сообщает ему необходимые сведения: особенности профессиональной среды, типичные трудовые задачи, предметы и средства труда и т. п. Этот прием требует от консультанта профессиографической эрудиции, умения доступно и достаточно образно описывать различные стороны той или иной профессии. Следует учитывать, что в данном случае сведения, сообщаемые клиенту, используются не столько как информационный, а скорее как стимулирующий материал.

Консультант наблюдает за проявлением эмоционального отношения к описываемым ситуациям выбора. В зависимости от логики беседы этапы можно поменять местами. В процессе индивидуального консультирования консультанту необходимо учитывать представления клиента об уровне развития у него некоторых индивидуальных особенностей (Образ Я), необходимых для различных профессий. С помощью методики «Самооценка индивидуальных особенностей», разра-



ботанной Л.Н. Кабардовой, консультант может выявить Образ Я консультируемого и соотнести его со следующими профессиональными сферами: «Обработка и анализ информации», «Работа с механизмами и устройствами», «Производство продуктов, изделий; ремонт», «Взаимодействие с человеком», «Создание художественных образов, произведений», «Взаимодействие с миром живой природы», «Взаимодействие с миром неживой природы». Образ «Я в профессии» выстраивается на основе оценок свойств, относящихся к различным структурам личности, включая характерологические особенности, психические процессы, свойства нервной системы, физические качества, интересы, склонности, ценностные ориентации [11]. При анализе полученных результатов необходимо учитывать, что их достоверность во многом зависит от способности клиента к адекватной самооценке и его уверенности в себе.

Для того чтобы понять своеобразие индивидуальной мотивации профессионального выбора клиента и помочь ему осознать, что движет его выбором, полезно обратиться к классификации мотивационных факторов трудовой и профессиональной деятельности, разработанной А.И. Зеличенко и А.Г. Шмелевым [12]. Мотивационные факторы включают весь комплекс обстоятельств, связанных с деятельностью человека в профессиональной сфере. При этом одни и те же обстоятельства для разных людей могут иметь совершенно различный личностный смысл. Схема мотивационных факторов может использоваться в консультации, во-первых, как средство ориентировки в потенциальном разнообразии мотивационных факторов клиентов, во-вторых, как основа для исследования формирующейся или сформировавшейся мотивации. Такие методики позволяют выявить актуальные мотивы клиента, а также уровень сложности поведения, который они способны вызвать. На основе этой схемы в процессе профконсультации могут применяться некоторые методические приемы, основанные на частичной ранжировке и пар-

ном сравнении. Например, такой прием используется в игре «Турнир высказываний». Консультируемому предлагают для сравнения высказывания трех типов:

1) пожелания, чтобы профессия удовлетворяла определенным требованиям, обладала теми или иными особенностями. Например, «Хотелось бы, чтобы моя профессия оставляла много свободного времени», «Хотелось бы, чтобы работа была недалеко от дома» и т. д.;

2) указания на сходство между поведением оптанта и социальными образцами аналогичного поведения. Например, «Я часто поступаю так же, как и мои друзья», «Учителя редко бывают недовольны мной» и т. п.;

3) указания на силу отрицательных переживаний в ситуациях фрустрации тех или иных мотивов. Например, «Мне бывает до слез обидно, когда меня заставляют делать то, что мне неинтересно» и т. д.

Для каждой пары высказываний оптанта должен назвать «счет матча», т. е. выразить сравнительную степень своего согласия по 5-балльной шкале, например 4:1:3.

Другой способ работы с данной методикой заключается в том, что консультируемому предъявляют список высказываний или карточек с отдельными высказываниями и предлагают отобрать наиболее и наименее подходящие из них.

Применение тех или иных психодиагностических методик зависит от уровня профессиональной квалификации специалиста, от содержания запроса клиента и как следствие от психодиагностических целей и задач исследования.

### **Вопросы для обсуждения**

1. Перечислите методы диагностики, позволяющие изучить синдром эмоционального выгорания.
2. Проведите опрос одного одноклассника с использованием эмоциональных индикаторов (разработка Е.А. Климова, Г.Ф. Корольковой).

3. Применяя опросники МБИ С. Maslash, S.E. Jackson и В.В. Бойко (Приложение 1) изучите у себя особенности эмоциональной сферы, сформулируйте рекомендации.
4. Осуществите самостоятельный подбор диагностических методов, позволяющих исследовать синдром выгорания и оформите методическую папку (в т. ч. и как электронный ресурс).

## **6. ЛИЧНОСТНЫЕ ОСОБЕННОСТИ КАК СПОСОБ ПРОФИЛАКТИКИ СИНДРОМА**

Рассмотрим личностные особенности, препятствующие формированию эмоционального выгорания.

*«Личностная выносливость»*. Данная характеристика в зарубежной психологии определяется, как способность личности быть высокоактивной каждый день, осуществлять контроль над жизненными ситуациями и гибко реагировать на различного рода изменения. Практически все авторы отмечают, что выносливость тесно связана со всеми тремя компонентами выгорания. Люди с высокой степенью данной характеристики имеют низкие значения эмоционального истощения и деперсонализации и высокие значения по шкале профессиональных достижений [3].

Другим популярным направлением исследований является выявление связи между выгоранием и индивидуальными стратегиями сопротивления выгоранию. Высокий уровень выгорания тесно связан с пассивными тактиками сопротивления стрессу; и наоборот, люди, активно противодействующие стрессу, имеют низкий уровень выгорания. Обнаружены и некоторые половые различия в использовании стратегий сопротивления выгоранию. Отмечается, что женщины продуктивнее, чем мужчины, используют стратегии избегания стрессовых ситуаций.

Обнаружена тесная связь между психическим выгоранием

ем и *локусом контроля*, который традиционно подразделяется на внешний и внутренний. Люди с преобладанием внешнего локуса контроля склонны приписывать все происшедшее с ними или свои успехи случайным обстоятельствам или деятельности других людей, в то время как индивиды с внутренним локусом контроля считают свои достижения и все происшедшее с ними собственной заслугой, результатом своей активности, способностей или готовности к риску.

В ряде исследований обнаружена отрицательная корреляционная зависимость между компонентами выгорания и самооценкой. Низкая самооценка, хотя и предрасполагает к выгоранию, но сама может быть отражением факторов окружающей среды или даже отражением воздействия выгорания.

Люди, предпочитающие бурный темп жизни, преодоление трудностей, конкурентную борьбу, сильную потребность держать все под контролем, более подвержены влиянию стрессовых факторов и, как отмечается в ряде работ, в большей степени – заболеваниям нейрогенной природы.

*Самоактуализация* – это процесс, который предполагает, что каждый раз, делая выбор, человек осуществляет его в пользу личностного роста. Последний предполагает удовлетворение все более «высоких» потребностей (по иерархии потребностей, состоящую из пяти ступеней). Такая работа требует, по мнению А. Маслоу, большого личного мужества и ответственности. «Каждый раз, принимая на себя ответственность, человек самоактуализируется». Таким образом, самоактуализация возможна только в связи с напряженным процессом постепенного личностного роста.

Самоактуализирующийся человек – это человек в его лучшем виде, высоко оценивающий себя и живущий полной жизнью, способный также ценить других людей, положительно к ним относиться.

Для многих людей их сознание является полем боя,

на котором ведут свои баталии, борются за власть различные внутренние голоса. Многие психологи, создавая свои теории, учитывают эти различные стороны личности. Недостаток этих систем состоит в том, что в них все люди оказываются носителями одной и той же структуры личности, где есть «←» и «→» [10].

В системе Роберто Ассаджолли внутренние голоса были названы субличностью. Если личность – это человек, то субличность – это одна из частиц, из которых складывается человеческая личность. Субличность складывается на основе каждого желания целостной личности. Число субличностей в каждом человеке достаточно велико. Есть субличности и для тех ролей, которые мы играем в жизни: родитель, ребенок, начальник, подчиненный, учитель, ученик и т. д. У каждого человека есть большой набор субличностей, отличающийся от набора других людей. Надо уметь эти субличности идентифицировать [4].

#### *Упражнение «Круг субличностей»*

1. Перечислите все свои желания. Записывайте все, что приходит вам в голову. Пример списка: быть здоровым, закончить учебу, получить хорошее образование, иметь высокооплачиваемую работу и т. д.

2. Теперь сосредоточьтесь на том, что вы чувствовали, когда читали список. Есть ли у вас субличность, которая говорит вам, что она тоже хотела бы все это иметь? Или субличность, осуждающая людей за желания, которые для вас являются несущественными? А теперь составьте список ваших собственных желаний.

3. Когда в вашем списке наберется 20 пунктов, посмотрите на него и выберите 5–6 главных желаний.

4. На листе бумаги нарисуйте круг диаметром 20 см, внутри него круг 3–5 см. Получилось кольцо, центральная часть которого – ваше Я. В кольце разместите желания, которые для вас являются главными.

5. Придумайте символы, отражающие ваши желания, нарисуйте их.

6. Дайте каждому желанию, субличности имя. Например: авантюрист, беззащитный и т. д.

7. Теперь раскрасьте цветными карандашами свое Я.

Игры, в которые играют внутренние голоса, становятся деструктивными в том случае, если они не распознаются. Одна из целей – понять сущность Собственного Я, усилить его. Обсудите ваши впечатления от выполнения этого упражнения.

#### *Упражнение «Диалог субличностей»*

Дайте возможность обнаруженным вами субличностям пообщаться друг с другом и вашим Я, пусть они скажут за что ценят друг друга, почему обижаются и чего хотят. Реплики начинаются словами: мне нравится, я обижен, я хотел бы...

#### *Упражнение «Психодрама субличностей»*

Данное упражнение выполняется в группе. Выберете из группы тех участников, кто будет исполнять роли ваших субличностей. По сигналу они должны начать говорить с вами – требовать, льстить, убеждать и т. д. Оставайтесь в образе своего Я. Как дирижер останавливайте напористых и усиливайте робких. Происходит обсуждение: каковы ваши ощущения?

#### *Упражнение «Негативная субличность»*

Субличности – это реальные потребности, в удовлетворении которых нуждается каждый из нас. Но очень часто реализации наших планов мешают негативные субличности. Внутренний голос может выступать в роли: критика, авантюриста, жертвы и т. д. Итак, сосредоточьтесь на каком-нибудь важном деле, которое хотели бы осуществить. Теперь представьте, что ваш план осуществлен. Теперь подумайте, что может помешать вам. Вообразите эту картину. Дайте имя этой негативной субличности, нарисуйте ее символически. Заключите с ней договор, для этого напишите ряд требований.

### *Упражнение по разотождествлению*

Понятие «разотождествление» широко используется в психотерапевтической практике. Итак, сядьте удобно, выпрямив спину. Закройте глаза, сделайте несколько глубоких вдохов. Сконцентрируйтесь на выдохе. Повторяйте мысленно следующие слова.

1. У меня есть тело, но я – это не мое тело. Мое тело может быть усталым или бодрым, но это не влияет на мое истинное Я.

2. У меня есть эмоции, но я – это не мои эмоции. Мои эмоции многочисленны, изменчивы, противоречивы. Я – это не мои эмоции.

3. У меня есть интеллект, но я – это не мой интеллект. Он достаточно развит и активен. Он является инструментом познания себя и окружающих. Но он не я.

4. Я – центр воли, способный управлять моим интеллектом, эмоциями, телом. Я – это постоянное и неизменное Я.

Сделайте три глубоких вдоха, напрягите тело и с выдохом откройте глаза.

Таким образом, признание себя хозяином своих субъективностей – ключ к самоактуализации, личностному росту и успеху. Искусство самонаблюдения – основной метод, с помощью которого можно овладеть своими мыслями, чувствами, эмоциями. Очень важно сначала просто наблюдать за собой, не анализируя. Если вы хотите понять себя, вы должны просто наблюдать за собой, не критикуя, когда вы пытаетесь что-то улучшить в себе, вы невольно критикуете и осуждаете себя. Так вы не сможете видеть себя таким, какой вы есть.

### **Вопросы для обсуждения**

1. Назовите личностные особенности, препятствующие формированию эмоционального выгорания.
2. Раскройте содержание и взаимосвязь понятий «само-

актуализация», «самоактуализирующаяся личность», «профилактика синдрома».

3. Составьте для себя перечень «вредных советов» (по Г. Остеру) – рекомендаций для быстрого формирования синдрома эмоционального выгорания. Попробуйте не следовать им в своей повседневной жизни.

## **7. СПОСОБЫ САМОРЕГУЛЯЦИИ НЕБЛАГОПРИЯТНЫХ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ СОСТОЯНИЙ**

У каждого человека при напряженных эмоциональных состояниях меняется мимика, повышается тонус скелетной мускулатуры, темп речи, появляется суетливость, приводящая к ошибкам в ориентировке, изменяются дыхание, пульс цвет лица, могут появиться слезы [5].

Эмоциональные состояния скорее всего пойдут на убыль, если переключить внимание человека от причины гнева, печали или радости на их внешнее проявление – выражение лица, слезы или смех и т. д. Это говорит о том, что эмоциональные и физические состояния человека взаимосвязаны и поэтому обладают способностью взаимовлияния [13].

Для профилактики неблагоприятных эмоциональных состояний можно использовать следующие способы:

1. Сила разума способна нейтрализовать отрицательное влияние многих событий и фактов. Будьте оптимистом. Игнорируйте мрачные стороны жизни, позитивно оценивайте события и ситуации.

2. Жить с девизом «В целом все хорошо, а то, что делается, делается к лучшему».

3. Воспринимать неудовлетворительные обстоятельства жизни как временные и пытаться изменить их к лучшему.

4. Подмечать свои достижения, успехи и хвалить себя за них, радоваться достигнутым целям.

5. Не «пережевать» в уме случившиеся конфликты и до-



пущенные ошибки. Осознать их причину, сделать выводы и найти выход.

6. Если возникла проблема или конфликт, решать их своевременно и обдуманно.

7. Взять за правило: дольше и чаще общаться с людьми, которые приятны. С теми же, кто неприятен, мягко и незаметно ограничивать общение. Если взаимодействие с малоприятным человеком неизбежно, убедить себя, что происходящее не стоит того, чтобы реагировать эмоционально. Иметь нескольких друзей (желательно других профессий), во взаимоотношениях с которыми существует баланс.

8. Признавать за любым человеком право на свободное проявление его индивидуальности. Каждый проявляет свою индивидуальность так, как ему удобно, а не так, как это делаете вы или как бы вам этого хотелось. Необходимо быть гибче в оценках других людей, не стараться переделать партнеров по общению, подогнать их под себя.

9. Развивать динамичность установок. Человек с большим набором гибких установок и достаточно большим количеством разных целей, обладающий способностью их менять в случае неудачи, защищен от негативных стрессов лучше, чем тот, кто ориентирован на достижение единственного, главного конкретного результата. Стремиться к обдуманности обязательств (например, не следует брать на себя большую ответственность за клиента, чем делает он сам).

10. Применять техники, снижающие и повышающие эмоциональное напряжение:

Техники, снижающие напряжение	Техники, повышающие напряжение
1	2
1. Предоставление партнеру возможность выговориться	1. Перебивание партнера
2. Вербализация эмоционального состояния (своего, партнера)	2. Игнорирование эмоционального состояния (своего, партнера)

1	2
3. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений и т. д.)	3. Подчеркивание различий между собой и партнером
4. Проявление интереса к проблемам партнера	4. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера
5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах	5. Принижение партнера, негативная оценка личности партнера
6. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации	6. Поиск виноватого и обвинение партнера
7. Обращение к фактам	7. Переход на личности
8. Спокойный, уверенный темп речи	8. Резкое убыстрение темпа речи

11. Культивировать интересы, не связанные с профессиональной деятельностью (например, сочетать работу с учебой, исследованиями, написанием научных статей, любимым хобби; читать не только профессиональную, но и другую литературу, для своего удовольствия без ориентации на какую-либо пользу и пр.).

12. Вносить разнообразие в свою работу (например, создавая и реализуя новые проекты; участвовать в семинарах, конференциях, где предоставляется возможность встретиться с новыми людьми и обменяться опытом; периодическая совместная работа с коллегами, значительно отличающимися в профессиональном и личностном плане; участие в работе профессиональной группы, дающее возможность обсудить проблемы, связанные с работой).

13. Поддерживать свое здоровье, соблюдая режим сна, питания, двигательной активности; овладение техникой медитации.

14. Удовлетворяющая социальная жизнь; стремление к тому, чего хочется, без надежды стать победителем во всех случаях и умение проигрывать без ненужных самоуничижения и агрессивности.

15. Способность к самооценке без упования только на уважение окружающих, открытость новому опыту, умение не спешить и давать себе достаточно времени для достижения позитивных результатов в работе и жизни.

Итак, чтобы избежать синдрома сгорания, человек должен хоть изредка оценивать свою жизнь – живет ли он так, как ему хочется. Если существующая жизнь не удовлетворяет, следует решить, что нужно сделать для положительных сдвигов. Только должным образом заботясь о качестве своей жизни, можно остаться эффективным субъектом личной и профессиональной жизни.

### **Вопросы для обсуждения**

1. Раскройте сущность и содержание понятия «саморегуляция».
2. Назовите способы предупреждения неблагоприятных эмоциональных состояний, дополните перечень теми способами, которые вы используете в своей повседневной жизни.
3. Проведите сравнительный анализ техник, снижающих и повышающих эмоциональное напряжение.
4. Приведите известные вам способы саморегуляции неблагоприятных эмоциональных состояний.

## **8. ПРИЕМЫ ВИЗУАЛИЗАЦИИ В ПРОФИЛАКТИКЕ СИНДРОМА ВЫГОРАНИЯ**

Эффективной эмоциональной саморегуляции способствует также использование приемов воображения, или визуализации. Визуализация – это создание внутренних образов

в сознании человека, то есть активизация воображения с помощью слуховых, зрительных, вкусовых, обонятельных, осязательных ощущений, которые он испытывал когда-то. Воспроизведя в сознании образы внешнего мира, можно быстро отвлечься от напряженной ситуации, восстановить эмоциональное равновесие. Например, это могут быть следующие упражнения и техники [1].

**Упражнение «Разгладим море».** Представьте себе какую-то конфликтную ситуацию. Проследите, какие ощущения возникают в вашем теле. Часто в таких ситуациях появляется дискомфорт (давление, сжатие, жжение, пульсация). Закройте глаза. Посмотрите внутренним взором в область грудины и представьте бушующее «огненное море» эмоций. Теперь визуально рукой разгладьте это море до ровного зеркала. Что вы теперь чувствуете? Попробуйте еще раз.

**Фиточай (тонизирующий)** «Главное не что пить, а как!». Набрав чай в стакан, медленно, сосредоточенно выпить. Сконцентрировать внимание на ощущениях в тот момент, когда чай будет течь по горлу. Представить себя в приятной обстановке – в саду, на пляже, на качелях, под душем.

**Техника переработки информации.** У всех у нас общая проблема – мы тонем в океане информации. А она с каждым часом всё прибывает и прибывает... Хороший способ разобраться что к чему – представить себе... свой дом. И в буквальном смысле «разложить по полочкам» (шкафчикам, коробочкам и тумбочкам) все сведения, накопившиеся в голове за долгий рабочий день. Кому-то удобнее представить родную улицу или переулок и распределять информацию по находящимся там домам. При этом на каждую тумбочку (дом) мысленно нужно приклеить яркий плакат, сообщающий, что именно там лежит. Сначала потренироваться с запасами «старой» информации, постепенно добавляя новую.

**Техника пустотности.** Чтобы отключиться от бесконечного водоворота проблем, следует погрузиться в особое со-

стояние «переживание пустотности» у себя в голове и в душе. Тело при этом становится необычайно лёгким, а эмоции успокаиваются, становятся ровнее. «Пустотность» помогает добиться спокойного, чуть повышенного эмоционального фона. Все неприятные мысли и образы «вытекают» из головы. Человек растворяется в действительности, вспоминая древнюю мудрость: «Наша жизнь – всего лишь сон». Техника позволяет на деле освободиться от негативных ощущений в теле и отрицательных мыслей в голове. Она также даёт возможность посмотреть на себя и ситуацию со стороны.

**Техника сверхактивности.** Её используют в случаях, когда необходимо срочно «подзарядиться» энергией. Представьте себе взлетающий самолёт, разгоняющийся экспресс, рассекающий воду скутер. При этом надо чётко видеть цель: куда летит самолёт, куда несутся скутер и экспресс. В этом случае гарантирован немедленный выброс адреналина!

**Техника «Первый охотник».** Сядьте в кресло, расслабьтесь, закройте глаза. Медленно и глубоко вдохните, медленно выдохните. Представьте, что вы погружаетесь в сон, вспомните, как вас охватывает дремота, как становится тепло и уютно. Вы постепенно засыпаете... И оказываетесь в пещере, полной первобытных людей! Вы тоже дикарь. Вокруг сидят дети, старики, женщины и мужчины. Вы – охотник. У ваших ног сложены топоры, копья. Быть может, вы не самый сильный и не самый опытный в племени. Но зато вы – самый храбрый!

Внезапно у входа в пещеру раздаётся вой. Это голос огромного саблезубого тигра. Всё племя вздрагивает. Все жмутся друг к другу, бросают ветки в костёр, чтобы пламя разгорелось ярче. Даже опытным и сильным охотникам не по себе. Ведь многие уже встречались со страшным хищником, их тела разукрашены шрамами. А кто-то уже никогда не придёт назад в пещеру с охоты... Тигр съел их и теперь требует себе новую жертву. И тогда вы поднимаетесь, берёте своё ко-

пъё и идёте к выходу. Вы не оборачиваетесь, не зовёте никого за собой. Ведь они знают, что вы здесь не самый сильный и опытный. Но зато вы – самый храбрый! Вы – Первый охотник племени! Да, вам страшно. Но вы упорно идёте вперёд.

У пещеры вы лицом к лицу сталкиваетесь с гигантским тигром. Страшную пасть освещает отблеск костра из пещеры. Ещё можно убежать! Однако вы даже не оглядываетесь. Вы – первый! И за вас непременно пойдут более опытные и сильные. Просто они не на столько храбры, чтобы стать первыми. Но теперь они поднимаются, хватают копыя. Вы слышите приближающиеся шаги. И не дожидаясь остальных, не оглядываясь, вы бросаетесь на рычащего хищника! Все остальные тоже принимают участие в бою. Снова и снова племя нападает, и, наконец, вы добываете зверя. Именно вы нанесли первый удар, вам и достаётся шкура тигра. Вновь вы сидите у костра, но теперь – в почтительном одиночестве, на шкуре саблезубого тигра. Ведь вы Первый воин племени, самый храбрый охотник. Вы ловите на себе восхищённые взгляды женщин. Ещё бы! Они хотят иметь от вас детей, чтобы те росли такими же первыми охотниками. Быть может, и в реальной жизни в вас таятся гены того самого, Первого охотника. Просто вам ещё предстоит открыть их и реализовать себя.

**Техника «Герой».** Данную технику желательно проводить совместно с тренером. Во время применения данной методики тренер вводит участника в состояние транса и предлагает ему представить, как он делает то, чего раньше никогда не делал. Прислушиваясь к речи тренера, он на деле, в деталях ощущает, как он погружается с аквалангом на 50–100 метров под воду, как выполняет затяжной прыжок с парашютом, несётся на машине со скоростью 250–300 км/ч... При выполнении техники человек ощущает прилив сил и энергии, веру в себя и готовность реализовать это состояние в жизни.

**Упражнение «Чувствую себя хорошо».** Назовите (или мысленно представьте) пять ситуаций, вызывающих ощущение

ние: «чувствую себя хорошо». Воспроизведите их в своем воображении, запомните чувства, которые при этом возникнут. Теперь представьте, что вы кладете эти чувства в надежное место и можете достать их оттуда, когда пожелаете... нарисуйте это место и назовите эти ощущения.

**Упражнение «Мусорное ведро».** Представьте мусорное ведро. Что оно для вас символизирует мусорное ведро. У вас есть возможность выбросить что-то из своей жизни за полной ненадобностью. Это может быть человек, какой-нибудь предмет, место или чувство. Представьте себе как будто что-то падает с руки в мусорное ведро.

**Упражнение «Победи своего дракона».** У каждого из нас есть свой дракон. Он появляется как маленький, почти безобидный дракоша, но если его вовремя не уничтожить, он может вырасти и стать опасным для самого человека и всех его близких. Почти каждый из нас в один прекрасный момент решает убить своего дракона. Но у того на месте отрубленной головы вырастает другая, потом третья. И мы часто отступаем. Не боремся с драконом, а приручаем его или стараемся «поселить» его как-нибудь так, чтобы этого никто не заметил. И тогда остается только удивляться: почему из скромного, тихого дома вдруг вырываются клубы пламени и время от времени вдруг слышится рык дикого зверя, а иногда даже вдруг качается земля.

Поэтому лучше всего воевать с драконом пока он еще маленький. Самое главное – помнить, что его можно победить. Вам предлагается нарисовать своего дракона и назвать его в целом и каждую его голову в отдельности. После предлагается придумать историю или сказку о том, как вы победите своих драконов. История может быть изображена в виде комикса, представлена в виде рассказа или сценария к фильму. При работе с группой желающие могут объединиться в группы и придумать общую историю, но и драконов, и героев должно быть столько же, сколько участников в группе.

**Упражнение «Поплавок в океане».** Это упражнение используется когда вы чувствуете напряжение или когда вам необходимо контролировать себя.

Вообразите, что вы – маленький поплавок в огромном океане... У вас нет цели, кармы, компаса, руля, весел... Вы движетесь туда, куда несет вас ветер и океанские волны... Большая волна может на некоторое время накрыть вас, но вы вновь выныриваете на поверхность... Попробуйте ощутить эти толчки и выныривания... ощутите движение волны, тепло солнца. Какие еще ощущения возникают у вас, когда вы представляете себя маленьким поплавком в большом океане?

Одним из приемов внешней визуализации выступают рисуночные техники.

#### **Упражнение «Рисунок «Я».**

На листке бумаги необходимо нарисовать свой образ в аллегорической форме. Рисуйте все, что хочется. Это может быть картина природы, натюрморт, абстракция, фантастический мир, остросюжетная ситуация, подражание детским рисункам, нечто в стиле ребуса, – в общем все, что угодно, но с чем вы ассоциируете, связываете, сравниваете себя, свое жизненное состояние, свою натуру. Для рисования дается определенное время (например, 5 минут), по истечении которого все же не следует жестко требовать окончания работы.

При работе с группой ведущий берет из стопки один рисунок и, демонстрируя его группе, просит каждого участника поделиться впечатлениями, что за человек мог нарисовать его. Чей-то комментарий ограничивается одним словом, фразой, у кого-то возникают более подробные догадки. Это неважно. Главное – способствовать тому, чтобы высказались все, включая и авторов рисунков. Автору предлагается высказаться, что называется, для маскировки. Группа, как правило, живо реагирует на рисунки. Участники перечисляют довольно подробно не только личные качества автора, такие как скрытность – общительность, восторженность – призем-



ленность, мягкость – твердость, чувствительность – эмоциональная сухость, но и жизненную ситуацию, в которой в настоящий момент оказался автор рисунка. Нередко обсуждение рисунка выливается в рекомендации, советы, нравоучения, предостережения, выдаваемые автору рисунка. Практика показывает, что такие оттенки дискуссии играют роль барьеров в общении группы. Их правильнее не развивать, а по возможности мягко, аккуратно приостанавливать, ограничивая обсуждение лишь обменом впечатлений участников как зрителей, «воспринимателей» рисунка.

По желанию группы, если это желание действительно актуально и нет категорических протестов, ведущий может организовать процесс угадывания. Но лучше провести его после обсуждения эффектов первой, основной части процедуры. Такая забота об анонимности авторов рисунков вызвана прежде всего тем, чтобы исключить влияние уже сложившихся представлений участников друг о друге на обсуждение рисунков. При соблюдении анонимности, у членов группы появляется возможность посмотреть друг на друга свежим взглядом, отстранившись от народившихся уже стандартов восприятия, установок и ожиданий. При сборе рисунков, ведущий может попросить авторов отметить, где у рисунка «верх», это позволит избежать путаницы и досадных казусов.

Таким образом, упражнения на визуализацию – это пример конструктивного использования фантазии. Эти упражнения можно широко использовать в повседневной жизни в целях профилактической работы с личностной и эмоциональной деформацией.

### **Вопросы для обсуждения**

1. Раскройте содержание понятия «визуализация».
2. Проанализируйте каким образом приемы визуализации применяются для профилактики синдрома выгорания.

3. Подготовьте для самостоятельного проведения в своей учебной группе 2–3 процедуры, в механизме действия которых представлен прием визуализации.

## **9. АКТИВИЗИРУЮЩИЕ ТЕХНИКИ И МЕТОДЫ РЕЛАКСАЦИИ**

Активность личности – это особый вид деятельности или особая деятельность, отличающаяся интенсификацией своих основных характеристик (целенаправленности, мотивации, осознанности, владения способами и приёмами действий, эмоциональности), а также наличием таких свойств, как инициативность и ситуативность. При профилактической работе с синдромом эмоционального выгорания широко применяются техники и приемы, направленные на активизацию личности. Рассмотрим примеры активизирующих техник [2].

**Упражнение «Преодоление».** Жизнь – это борьба. Эту формулу вы, безусловно, слышали много раз. С ней можно не соглашаться, спорить. Действительно, лучше жить в мире и согласии с собой и окружающими. Но жизнь часто ставит перед нами серьезные проблемы, создает препятствия, которые нужно преодолеть. Именно это в значительной мере стимулирует рост и развитие личности.

Вспомните о тех препятствиях, которые вам пришлось преодолевать за последнее время. После этого найдите то общее, что помогло вам преодолеть эти трудности. Особое внимание уделите способам преодоления препятствий. Составьте общий перечень таких способов и разместите его на видном месте.

**Упражнение «Формулы».** Внушение и самовнушение играют огромную роль в нашей жизни, в конкретных жизненных ситуациях. Но наше воображение в нашей власти. Как же при помощи самовнушения можно добиться результатов? Необходимо составить словесные формулы, соблюдая ряд правил:

1. Формулы должны быть утвердительными (не должны содержать отрицания «не»).

2. Если слишком жесткое категоричное звучание формулы вызывает у вас внутренний протест, сделайте ее более мягкой.

3. Формулы должны быть краткими, лаконичными.

В дальнейшем возможна корректировка текста для более эффективного действия формул.

Значение методов релаксации и периодов отдыха также неоспоримо для предупреждения синдрома эмоционального выгорания. Однако работа над планированием отдыха и тайм-менеджмент будут полезны лишь в том случае, если одновременно с этим ведется работа над установками и ситуативными позициями. Лишь на этом фоне отдых и расслабление могут иметь продолжительное действие.

Самый простой, но достаточно эффективный способ эмоциональной саморегуляции – *расслабление мимической мускулатуры*. Научившись расслаблять лицевые мышцы, а также произвольно и сознательно контролировать их состояние, можно научиться управлять и соответствующими эмоциями. Особенно важно овладеть навыками расслабления мимических мышц, чтобы применять их при необходимости в ситуациях профессиональной деятельности.

Одна из особенностей нашего состояния в стрессовой ситуации – это напряжение всех мышц. Но напряженные мышцы не способствуют выходу из отрицательной ситуации, еще сильнее замыкая нас в ней. Вот почему следует освоить прямо противоположную реакцию: расслаблять мышцы во всех тех случаях, когда возникает дискомфорт или стресс.

На сегодняшний день существуют различные методы релаксации. Например, к ним можно отнести:

1. Произвольное самовнушение по Эмилю Коэ.

2. Аутотренинг (аутогенная тренировка) по Йогану Генриху Шульцу. Аутогенная тренировка позволяет постепенно

овладеть определенными упражнениями с целью научиться управлять работой внутренних органов и добиться психического и физического расслабления. В процессе аутотренинга происходит смена состояний в определенной последовательности: принимается нужная поза; закрываются глаза; достигается чувство успокоения; вырабатывается ощущение тяжести; возникает приятное ощущение тепла; выход из состояния дремоты.

3. Йога. Значение слова «йога» соответствует его санскритскому корню «йодж» – запрягать в упряжку. В более широком смысле – это умение сосредоточиться и мобилизоваться. Йога делится на ступени, которые расположены в строго определенном порядке и дополняют друг друга. Первая ступень включает пять внешних заповедей: не убивать, не лгать, не смущаться, блести целомудренность, не жалеть богатства. Вторая ступень содержит пять внутренних заповедей: очищение, скромность, умеренность, декламацию, стремление. Третья ступень предполагает знакомство с позами (асанами). На четвертой ступени осваиваются упражнения на постановку дыхания.

Расслабление мышц делает практически невозможным обычное протекание стрессовой ситуации, поскольку вы уже сможете реагировать в этой ситуации не так, как прежде. Как же достичь расслабления? Вы, наверное, знакомы с различными формами аутотренинга и имеете представление о расслаблении. Достижение релаксации достигается путем представления состояний тяжести и тепла. Каждый день отрабатывается по одной технике. Ниже перечислены возможные упражнения.

#### *Упражнения аутогенной тренировки*

1. «Тяжесть». Цель – добиться максимального расслабления, для этого необходимо научиться вызвать ощущение мышечной тяжести вначале в правой (левше – в левой), затем в левой (левше – в правой) руке.

Впоследствии это ощущение распространяется на все тело. Для достижения должного эффекта нужно представление тяжести определенных мышц дополнять словами, например: «Моя правая (левая) рука или (нога) тяжелая. Обе руки (ноги) тяжелые».

2. «Тепло». Его цель – освоить навыки управления тоном (расширением и сужением) капилляров кожи. При выполнении этого упражнения вначале начинает казаться, что руки потептели. Это происходит в результате вызванного расслабления мышц и целенаправленного самовнушения ощущения тепла в конечностях. Как и в первом упражнении, для усиления эффекта применяются фразы: «Моя правая (левая) рука (нога) теплая. Обе руки (ноги) теплые».

3. «Сердце». Его цель – научиться регулировать ритм сердцебиений. Произносится фраза: «Сердце бьется спокойно и ровно». Однако делать это упражнение необходимо осторожно, особенно если когда-либо наблюдались неприятные ощущения в области сердца. В этом случае желательно проконсультироваться у врача, знающего методику аутогенной тренировки.

4. «Дыхание». Оно направлено на регуляцию и нормализацию ритма дыхания. Примерное самовнушение: «Мое дыхание ровное и спокойное. Мне дышится легко и спокойно. Дыхание равномерное».

5. «Тепло в области солнечного сплетения». Цель – научиться вызывать ощущение тепла в брюшной полости. Рекомендуемая словесная формула: «Мой живот согрет приятным, глубинным теплом. Солнечное сплетение излучает тепло».

6. «Прохлада в области лба и висков». Цель – вызвать ощущение прохлады в указанной области. Это упражнение снимает в некоторых случаях головные боли. При систематическом его выполнении возникает ощущение легкого дуновения, прохладного ветерка в области лба и висков. Для усиления эффекта применяют словесную формулу: «Мой

лоб приятно прохладен. Я чувствую приятную прохладу в области лба».

**Упражнение «Полное дыхание».** Дышите через нос так, чтобы заполнялась нижняя часть легких. Этого можно достичь, надувая брюшную стенку. Губы приоткрыты. Затем заполните среднюю часть легких, расширяя нижнюю часть области ребер и грудную клетку. Затем заполните воздухом верхнюю часть легких, слегка приподнимая плечи и вытягивая живот. Задержите дыхание на несколько секунд. Затем медленно выдохните, втягивая живот.

**Упражнение «Шарик».** Представьте себя в какой-либо конфликтной ситуации, отметьте, как напряглись ваши мышцы. Вообразите себя туго надутым воздушным шариком. А теперь развяжите веревочку и представьте, как шарик спускается (на выдохе: с-с-с...). Для расслабления можно применить формулу успокоения, например: «Сегодня я не обращаю внимания на пустяки».

**Техника успокоения.** Расслабьтесь и глубоко вдохните. Стараясь дышать глубоко, представьте себе грозный бушующий океан. Однако с новым вдохом он начинает успокаиваться. Постепенно огромные волны превращаются в мелкую зыбь. Ещё немного вдохов и выдохов, и вот на море уже воцарился полный штиль. Аналогия: картина звёздного неба. Представьте себе усыпанный звёздами небосвод и вспомните, как много людей, ваших дедов и прадедов, любовались этими светилами и как много ваших потомков ещё будут ими любоваться. Осознайте, что вы – лишь малое звено в вечной цепи бытия. Наша жизнь конечна, и это надо принимать со спокойным сердцем.

### **Техники расслабления**

1. Сядем поудобнее. Спина расслаблена, опираемся на спинку стула, руки спокойно лежат на коленях. Можно закрыть глаза. Сделаем по десять глубоких медленных вдохов и выдохов. Чтобы замедлить их, вдыхая, сосчитаем про себя

до семи, а выдыхая – до девяти. Можно и не считать – смотря как легче. Начнем. По окончании можно открыть глаза. Поразмышляйте (расскажите), что вы испытывали, что почувствовали, выполняя это упражнение.

2. Другой способ расслабиться – «найти свое волшебное слово». Например, когда мы волнуемся, мы можем произнести это «волшебное слово» и почувствовать себя немного увереннее и спокойнее. Это могут быть разные слова: «покой», «тишина», «нежная прохлада», любые другие. Главное, чтобы они помогали вам.

3. Вспомните или вообразите себе ситуацию, которая обычно вызывает у вас волнение, напряжение. Произнесите про себя несколько утверждений о том, что вы чувствуете себя уверенно, спокойно. Но эти утверждения должны быть положительными. Например, «Я спокоен» и т. д.

**Упражнение «Луг – лес – река – луг».** Закройте глаза, сядьте удобно, руки положите на колени. Сделайте три глубоких вдоха, вдыхайте и выдыхайте спокойно. Вдох носом, выдох ртом, губы при этом чуть приоткрыты. Посторонние мысли протекают мимо. Дыхание свободное и размеренное, покой. Представьте, что внутрь с воздухом в грудную клетку попадает «добрая» энергия. Чистая, светлая, теплая. С каждым вдохом ее больше. Почувствуйте ее тепло, почувствуйте тепло в груди, оно ниточками проникает во все клеточки вашего тела, эти лучики согревают своим теплом. Вам уютно, приятно, комфортно, тепло, вы отдыхаете. Вдох – выдох. Концентрируйтесь на выдохе. А теперь представьте, что вы на лугу, залитом светом солнца. Смотрите, вслушайтесь в звуки, почувствуйте запах. Идите по лугу. Вы идете по дороге. Что это за дорога? Лес – вы заходите в него. Запах, звуки, деревья. Вы в лесу. Тропа выводит из леса. Вы у реки. Какая она? Вы входите в воду. Что вы ощущаете? Переходите реку. Снова луг. Запах, цветы, ветерок. А теперь на счет три вы откроете глаза. Раз, два, три – открыли глаза.

Задание – изобразите в цвете то, что вы увидели. Поразмышляйте, каковы ваши ощущения от выполнения упражнения?

### **Вопросы для обсуждения**

1. Проанализируйте насколько вас удовлетворяет исходный уровень личной активности.
2. Составьте активизирующие формулы, которые помогут вам достичь успеха в различных жизненных ситуациях.
3. В напряженной эмоциональной обстановке выполните упражнение на расслабление, проанализируйте эффекты процедуры.

## **10. ЭКЗИСТЕНЦИАЛЬНАЯ ПРОФИЛАКТИКА**

Терапия и предупреждение синдрома выгорания начинаются с ситуативной разгрузки. Как рекомендует Сонек, следует подумать о том, как можно помочь человеку, работающему в конкретных условиях конкретной организации или учреждения [27]. К этому в первую очередь относятся меры, ориентированные на изменение поведения, целью которого будет делегирование и разделение ответственности, постановка реалистичных целей, исключение попадания в ситуацию цейтнота. Дополнительно, если это необходимо, следует обсудить представления о норме, догматах веры, обратить внимание на характерные образцы мышления (например, известную «триаду А. Бека»), также важно обнаружить и восполнить отсутствующую информацию для повышения эффективности труда, при этом полезными бывают супервизия и обработка конфликтов в команде. В заключении первого этапа показана также работа с проведением границ и с конфликтом авторитетов [25].

Экзистенциальный аналитик, работая с синдромом выгорания должен высветить дефициты в сфере фундаментальных мотиваций и начать работать с ними. Вот некоторые ти-



пичные экзистенциально-аналитические вопросы по предупреждению и по работе с синдромом выгорания:

### *Вопросы к себе самому*

– Для чего я это делаю? Что мне это дает? Дает ли мне это что-то еще, может быть что-то, о чем я не так охотно готов признаться самому себе?

– Нравится ли мне то, что я делаю? Нравится ли мне только результат, или также и процесс? Что я получаю от процесса? Охотно ли я вступаю в него? Захватывает ли он меня? Переживаю ли я в нем себя свободно обменивающимся с миром (в потоке, в диалоге)?

– Хочу ли я посвятить этому жизнь – это то, ради чего я живу?

При этом происходит важнейший процесс: внимание человека с внешних условий переключается на его установку к жизни, на структуру смысла, определявшую до сих пор его субъективную жизнь. Постепенно в ходе анализа происходит выращивание аутентичных экзистенциальных установок. Далее представлен развернутый экзистенциальный диалог [6].

### *Экзистенциальный диалог*

Существование ставит меня перед вопросом: нравится ли мне жить? Сам факт моего существования – это хорошо? Не только тяготы и страдания отнимают у нас радость жизни. Часто это банальность будней и небрежность образа жизни: они делают жизнь пресной. Для того чтобы жизнь мне нравилась, чтобы я её любил, мне опять же нужны три вещи: близость, время и отношения с другими людьми. Могу ли я воспринять и удержать близость к вещам, животным и людям? Могу ли я допустить близость другого? Чему я уделяю время? Уделять чему-то или кому-то время означает дарить время своей конечной жизни – кусочек или часть жизни, задерживаясь у другого. Есть ли у меня отношения, в которых я ощущаю близость? Чувствую ли я себя с кем-то по-настоящему

тесно связанным? Если у меня нет близости, времени, отношений, возникает тоска, потом холод и, наконец, депрессия. Если они есть, я испытываю чувство полёта по отношению к миру и к самому себе, чувствую глубину жизни. Этот опыт представляет собой основную ценность существования, самое глубокое ощущение ценности жизни. Фундаментальная ценность – мое самое глубокое отношение к жизни – присутствует в каждом частном переживании, окрашивает эмоции и аффекты, служит фоном тому, что мы для себя определяем как важное, как ценность.

Однако недостаточно только получать от кого-то близость, время и отношения. Также и здесь требуется моё согласие и моё активное участие. Когда я поворачиваюсь лицом к жизни, «открываю свое сердце», я иду к другим людям, вещам, животным, духовным ценностям, иду к самому себе. Если я действительно поворачиваюсь к жизни, иду к ней, то я решаюсь воспринять близость, дотрагиваюсь до неё, притягиваю её к себе, удерживаю себя в отношениях. Это приводит жизнь во мне в движение. Основной вопрос – нравится ли мне жизнь – касается того, сколько во мне жизни, каково качество моей жизни?

Как бы ни был хорош полёт чувств, его недостаточно... Я чувствую себя связанным с другими, но одновременно я ощущаю себя другим, отличным, речь идёт о той «инаковости» и несравнимости, которая проводит границу между мной и другими. Рано или поздно я узнаю, что я сам должен прожить свою жизнь, что многие вещи никто не сделает за меня, что, в сущности, я – один, и мне даже нужно время от времени одиночество. А вокруг – множество таких же, как я, ни с чем не сравнимых индивидуальностей, и я испытываю уважение к их непохожести. В этом мире я со всей очевидностью обнаруживаю свое Я, и это ставит меня перед важнейшим вопросом: я есть – но имею ли я право быть собой? Имею ли я право быть таким, какой я есть, вести себя так,

как я себя веду? Это уровень идентичности и этики. Для того чтобы подойти к самой возможности быть оправданным, мне нужны уважительное внимание, справедливая оценка и признание ценности. Кто меня так видит, и так ценит? За что меня уважают, за что я сам себя могу уважать? Могу ли я признать важность Собственного Я? Отвечать за своё поведение, воспринимать его как правильное? Если этого нет, то возникает одиночество, желание спрятаться за чувством стыда, истерия. Если это есть, то я нахожу сам себя, мою аутентичность, моё утешение и моё самоуважение. В результате ... формируется моя самоценность, глубокая ценность того, что я есть в своей сущности.

Для того чтобы иметь право быть самим собой, недостаточно только получить внимание, уважение и признание, я должен сам говорить себе «Да». Для этого я могу что-то активно делать: уважать других, идти им навстречу, при этом отделять свое от чужого, защищая собственное. Проведение границ и встреча – через них мы можем проживать бытиё собой, не становясь при этом одинокими. Встреча с другим помогает преодолеть границу, даёт мне возможность найти в Ты своё Я.

Если я могу быть в мире, люблю жизнь и могу в ней быть собой, это означает, что созданы предпосылки для обнаружения того, ради чего мне стоит жить, о чем идет речь в моей жизни. Недостаточно просто быть и чувствовать, что ты приспособился. В определённом смысле мы должны также и превзойти себя, мы хотим в чём-то раскрыться, внести себя в жизнь, хотим получить какие-то достойные результаты. Таким образом, осознавая конечность отведенного времени жизни, я задаю вопрос о смысле экзистенции: Я есть – для чего это нужно? Для этого мне нужны поле реальных возможностей, понимание структурных взаимосвязей, в которых я нахожусь и надежда еще что-то ценное встретить или создать в будущем. Где я необходим? Кому нужен? Кто меня

ждет? Где я могу быть продуктивным? Вижу ли я себя в превосходящей меня самой системе взаимосвязей, которые придают структуру и ориентиры моей жизни? Есть ли что-либо, что ещё должно произойти пока моя жизнь продолжается? Если у меня этого нет, то возникает пустота, фрустрация, даже отчаяние и часто зависимость. Если это есть, то я нахожу путь к самоотдаче и к действию, в конце концов – к моей форме служения или религиозности. Сумма этих познаний составляет смысл моей жизни, она приводит к наполнению моей жизни.

«Что хочет от меня этот час, на что я должен дать ответ?» Таким образом, речь идёт не только о том, что я жду от этой жизни, а о том, чего хочет жизнь от меня, чего ждёт ситуация от меня, что я могу сейчас сделать, и должен сделать для других и для себя. Моё активное участие заключается в позиции открытости: привести себя в соответствие с ситуацией, проверить, хорошо ли то, что я делаю: для других, для меня, для будущего, для мира, в котором я нахожусь.

Исполнение долга без переживаний опасно. Для предотвращения серьезных последствий, существует следующее правило: *тот, кто больше половины времени занят вещами, которые он делает неохотно, не участвует сердцем в деле или не испытывает радости от процесса, тот должен ожидать, что рано или поздно у него возникнет синдром выгорания.*

### **Вопросы для обсуждения**

1. Сформулируйте экзистенциальные установки, способствующие профилактике синдрома эмоционального выгорания.
2. В напряженной эмоциональной обстановке проведите экзистенциальный диалог по предложенной схеме, проанализируйте эффекты процедуры.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Интерес к психическому выгоранию первоначально как социальной проблеме, а затем и исследовательской, был обусловлен тем мощным отрицательным эффектом, который выгорание оказывает на профессиональную деятельность и особенности поведения профессионалов. Наиболее отчетливо его последствия ощущались в профессиях субъект-субъектного типа (воспитатели, учителя, медицинский персонал, социальные работники, работники правоохранительных органов, психологи и т. д.), основной предмет труда которых заключался в оказании помощи людям и решении их проблем.

Синдром сгорания – сложный психофизиологический феномен, который определяется как эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за продолжительной эмоциональной нагрузки, выражается в депрессивном состоянии, чувстве усталости и опустошенности, недостатке энергии и энтузиазма, утрате способностей видеть положительные результаты своего труда, отрицательной установке в отношении работы и жизни вообще. Существуют различные мнения относительно причин возникновения выгорания и самих симптомов эмоционального сгорания. Исследователи сходятся во мнении о том, что главный источник выгорания – это взаимодействие с людьми.

Синдром эмоционального сгорания формируется постепенно, поэтапно (напряжение, резистенция, истощение) и для каждого этапа характерны определенные признаки. Несмотря на схожесть эффектов сгорания и профессиональных стрессов, не следует отождествлять их. Синдром «эмоционального сгорания» скорее является не разновидностью стресса, а следствием влияния комплекса стрессовых факторов, как внешних, так и внутренних в системе личных и деловых отношений.

Однако своевременное применение способов и средств профилактики способствует значительному снижению патогенного воздействия синдрома на когнитивную, эмоциональную и поведенческую сферу личности.

### **Библиографический список**

1. Анн Л.Ф. Психологический тренинг с подростками. СПб.: Питер, 2007. 271 с: ил. (Серия «Эффективный тренинг»).
2. Вагин И.О., Рипинская П. Практический сталкинг: путь к успеху. М.: Издательство АСТ, 2004. 288 с.
3. Водопьянова Н.Е., Страченкова Е.С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008. 336 с.
4. Воробейчик Я.Н., Минкович М.Я. Самоучитель по психотерапевтической помощи (как помочь себе, детям и близким). Одесса, 2006.
5. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. СПб.: Питер, 2001. 752 с: ил. (Серия «Мастера психологии»).
6. Лэнгле А. Введение в экзистенциально-аналитическую теорию эмоций: прикосновение к ценности // Вопросы психологии. 2004. № 4. С. 3–21.
7. Лэнгле А. Экзистенциальный анализ синдрома эмоционального выгорания. URL: <http://psychhelp-mylife.ru/library/53-sev.html>.
8. Марасанов Г.И. Социально-психологический тренинг. 4-е изд., испр. и доп. М.: Когито-Центр, 2001. 251 с.
9. Никифоров Г.С. Практикум по психологии профессиональной деятельности. СПбГУ, 2000. С. 220–222.
10. Орёл В.Е. Структурно-функциональная организация и генезис психического выгорания: дис. ... д-ра псих. наук: 19.00.03 Ярославль, 2005. 449 с. : 71 05-19/58.
11. Попова Л.М., Соколов И.В. Стресс жизни: понять, противостоять и управлять им. СПб.: Лейла, 1994.
12. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности: учеб. пособие / под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. СПб.: Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2003. С. 276–282.

13. Практикум по психологии состояний: учеб. пособие / под ред. проф. О.А. Прохорова. СПб.: Речь, 2004, с. 107–110.
14. Bämayer A., Feuerlein W. (1984): Über den Selbstmord von 119 Ärzten, Ärztinnen, Zahnärzten und Zahnärztinnen in Oberbayern von 1963–1978. *Crisis* 5, 91-107. Böschmeyer U. (1988): *Mut zum Neubeginn*. Freiburg/B.: Herder.
15. Brosch W. (1994) *Psychiatrie*. Wien: Orac.
16. Burisch M. (1989): *Das Burnout-Syndrom*. Berlin: Springer.
17. Cherniss C. (1980): *Professional Burnout in human service organisations*. New York: Praeger.
18. Frankl V. (1959): Grundriß der Existenzanalyse und Logotherapie. In: Frankl V., v. Gebattel V., Schultz J.H. (Hrsg.): *Handbuch der Neurosenlehre und Psychotherapie*. München: UBS, 663–736.
19. Frankl V. (1983): *Theorie und Therapie der Neurosen*. München: Reinhardt.
20. Freudenberger H. North G. (1992): *Burn-out bei Frauen*. Frankfurt, 2°.
21. Karazmann R. (1994): *Das Burnout-Syndrom. Phänomenologie, Verlauf, Vergleich*. Vortrag an der österreichischen van Swieten-Tagung vom 27. 10. 1994.
22. Maslach C. Jackson S.E. (1981): The measurement of experienced Burnout. *J. Occup. Beh.* 2, 99–113.
23. Pines A., Aronson E. (1988): *Career Burnout. Causes and cures*. New York: The Free Press.
24. Schaap C.P.D.R., Kladler A.J. (1993): *Burn out: Diagnostik und Behandlung*. In: *Verhaltenstherapie und psychosoziale Praxis* 1/93, 45–61.
25. Sonneck G. (1995): *Das Syndrom*. In: *Promed* 1, 8–9.

### Опросник выявления эмоционального выгорания МВИ

Авторами данной методики (опросника) являются американские психологи К. Маслач и С. Джексон. Она предназначена для измерения степени «выгорания» в профессиях типа «человек-человек». Автор адаптации: Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. Прототип методики: МВИ (Maslach Burnout Inventory) С.Maslach, S.E. Jackson, 1979.

Инструкция. Ответьте, пожалуйста, как часто вы испытываете чувства, перечисленные ниже в опроснике. Для этого на бланке для ответов отметьте по каждому пункту позицию, которая соответствует частоте ваших мыслей и переживаний: «никогда», «очень редко», «иногда», «часто», «очень часто», «каждый день».

№	Вопросы	Никогда	Очень редко	Иногда	Часто	Очень часто	Каждый день
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Я чувствую себя эмоционально опустошенным						
2.	После работы я чувствую себя, как «выжатый лимон»						
3.	Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу						
4.	Я хорошо понимаю, что чувствуют мои подчиненные и коллеги и стараюсь учитывать это в интересах дела						
5.	Я чувствую, что общаюсь с некоторыми подчиненными и коллегами как с предметами (без теплоты и расположения к ним)						



*Продолжение табл.*

1	2	3	4	5	6	7	8
6.	После работы на некоторое время хочется уединиться от всех и всего						
7.	Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами						
8.	Я чувствую угнетенность и апатию						
9.	Я уверен, что моя работа нужна людям						
10.	В последнее время я стал более «черствым» по отношению к тем, с кем работаю						
11.	Я замечаю, что моя работа ожесточает меня						
12.	У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление						
13.	Моя работа все больше меня разочаровывает						
14.	Мне кажется, что я слишком много работаю						
15.	Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчиненными и коллегами						
16.	Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех						
17.	Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе						

Окончание табл.

1	2	3	4	5	6	7	8
18.	Во время работы я чувствую приятное оживление						
19.	Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного						
20.	Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня в моей работе						
21.	На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемами						
22.	В последнее время мне кажется, что коллеги и подчиненные все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей						

Обработка результатов: Опросник имеет три шкалы: «эмоциональное истощение» (9 утверждений), «деперсонализация» (5 утверждений) и «редукция личных достижений» (8 утверждений).

Ответы испытуемого оцениваются: 0 баллов – «никогда», 1 балл – «очень редко», 3 балла – «иногда», 4 балла – «часто», 5 баллов – «очень часто», 6 баллов – «каждый день».

Ключ к опроснику: далее перечисляются шкалы и соответствующие им пункты опросника. *Эмоциональное истощение* – ответы «да» по пунктам 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальная сумма баллов – 54). Эмоциональное истощение рассматривается как основная составляющая «профессионального выгорания» и проявляется в сниженном эмоциональном фоне, равнодушии или эмоциональном перенасыщении.

*Деперсонализация* – ответы «да» по пунктам 5, 10, 11, 15, 22, (максимальная сумма баллов – 30). Деперсонализация проявляется в деформации отношений с другими людьми. В одних случаях это может быть повышение зависимости от других. В иных случаях – повышение негативизма, циничности установок и чувств по отношению к реципиентам: пациентам, клиентам, подчиненным и др.

*Редукция личных достижений* – ответы «да» по пунктам 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальная сумма баллов – 48). Редукция личных достижений может проявляться либо в тенденции к негативному оцениванию себя, своих профессиональных достижений и успехов, негативизме относительно служебных достоинств и возможностей, либо в редуцировании собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим.

Выводы: чем больше сумма баллов по первой и второй шкале в отдельности, тем больше у обследуемого выражены различные стороны «выгорания». Чем меньше сумма баллов по третьей шкале, тем меньше профессиональное «выгорание». Для определения уровня выраженности используются среднестатистические нормы:

Шкалы профессионального выгорания	Баллы		
	низкий уровень	умеренный уровень	высокий уровень
Эмоциональное истощение	0–15	16–24	25 и больше
Цинизм (деперсонализация)	0–5	6–10	11 и больше
Редукция личных достижений	37 и больше	36–31	30 и меньше

**Тест на самооценку стрессоустойчивости личности  
(авторы: Л.П. Пономаренко, Р.В. Белоусова)**

Инструкция. Постарайтесь отвечать на вопросы откровенно. Необходимо выбрать один из вариантов ответа – «редко», «иногда», «часто». Ответ «редко» оценивается в 1 балл, ответ «иногда» – в 2 балла, ответ «часто» – в 3 балла.

Текст теста

1. Я думаю, что меня недооценивают в коллективе.
2. Я стараюсь работать, даже если бываю не совсем здоров.
3. Я постоянно переживаю за качество своей работы.
4. Я бываю настроен агрессивно.
5. Я не терплю критики в свой адрес.
6. Я бываю раздражителен.
7. Я стараюсь быть лидером там, где это возможно.
8. Меня считают человеком настойчивым и напористым.
9. Я страдаю бессонницей.
10. Своим недругам я могу дать отпор.
11. Я эмоционально и болезненно переживаю неприятности.
12. У меня не хватает времени на отдых.
13. У меня возникают конфликтные ситуации.
14. Мне недостает власти, чтобы реализовать себя.
15. У меня не хватает времени, чтобы заняться любимым делом.
16. Я все делаю быстро.
17. Я испытываю страх, что не поступлю в институт (или потеряю работу).
18. Я действую сгоряча, а затем переживаю за свои дела и поступки.

*Интерпретация результатов к тесту на самооценку стрессоустойчивости личности.* Подсчитайте суммарное

количество баллов, которое вы набрали, и определите, каков уровень вашей стрессоустойчивости, по ключу:

Уровни стрессоустойчивости      Суммарное число баллов

1 – очень низкий	52–54
2 – низкий	50–51
3 – ниже среднего	46–49
4 – чуть ниже среднего	42–45
5 – средний	38–41
6 – чуть выше среднего	34–37
7 – выше среднего	30–33
8 – высокий	26–29
9 – очень высокий	18–25

Чем меньше число (суммарное число) баллов вы набрали, тем выше ваша стрессоустойчивость, и наоборот. Если у вас 1-й и даже 2-й уровень стрессоустойчивости, то вам необходимо кардинально менять свой образ жизни.

### Методика «Прогноз»

Методика «Прогноз» разработана в Санкт-Петербургской военно-медицинской академии и предназначена для определения уровня НПУ, риска дезадаптации в стрессе. Она позволяет выявить отдельные предболезненные признаки личностных нарушений, а также оценить вероятность их развития и проявлений в поведении и деятельности человека. Необходимо в течение 30 минут ответить на 84 вопроса «да» или «нет». Анализ ответов может уточнить отдельные биографические сведения, особенности поведения и состояния психической деятельности в различных ситуациях. Методика особенно информативна при подборе лиц, пригодных для работы или службы в трудных, непредсказуемых условиях, где к человеку предъявляются повышенные требования. На выполнение задания отводится 30 минут.

### Шкала нервно-психической устойчивости

Полученные баллы НПУ	Пункты шкалы НПУ	Значение пунктов шкалы НПУ
33 и более	1	Чем ниже пункт, тем больше нервно-психическая неустойчивость в стрессе
29–32	2	
23–28	3	
18–22	4	
14–17	5	Среднее
11–13	6	Чем выше пункты, тем больше нервно-психическая устойчивость и меньше риск дезадаптации в стрессе.
9–10	7	
7–8	8	
6	9	
5 и менее	10	

Обработка результатов. Подсчитывается сумма баллов – правильных ответов, соответствующих «ключу»:

– «да» – вопросы: 3, 5, 7, 10, 16, 20, 26, 27, 29, 32, 35, 37,

40, 41, 42, 44, 45, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 56, 57, 59, 60, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84.

– «нет» – вопросы: 2, 12, 13, 14, 19, 21, 23, 24, 28, 30, 33, 37, 38, 39, 46, 49, 54, 55, 58, 61, 68.

Методика содержит шкалу для проверки искренности ответов:

– «да» – вопросы: 1, 4, 6, 8, 9, 11, 15, 17, 18, 22, 25, 31, 34, 36, 43.

Начинать подведение итогов следует с проверки искренности ответов респондента: если по данной шкале опрашиваемый набирает 5 и более баллов, результаты опроса недостоверны, ибо человек хочет казаться лучше, а не таким, какой он есть.

Интерпретация результатов. Нервно-психическая устойчивость тем больше, чем больше получено баллов. Полученный балл надо соотносить с условной шкалой НПУ: она в интервале от 1 до 10 пунктов. Чем больше значение пункта условной шкалы, тем выше нервно-психическая устойчивость.

Инструкция. Вам предлагается тест из 84 вопросов, на каждый из которых Вам необходимо ответить «да» или «нет». Предлагаемые вопросы касаются Вашего самочувствия, поведения или характера. «Правильных» или «неправильных» ответов здесь нет, поэтому не старайтесь долго их обдумывать – отвечайте, исходя из того, что больше соответствует Вашему состоянию или представлениям о самом себе.

### Вопросы

1. Иногда мне в голову приходят такие нехорошие мысли, что лучше о них никому не рассказывать.
2. В детстве у меня была такая компания, где все старались всегда и во всем стоять друг за друга.
3. Временами у меня бывают приступы смеха или плача, с которыми я никак не могу справиться.
4. Бывали случаи, когда я не сдерживал своих обещаний.

5. У меня часто болит голова.
6. Иногда я говорю неправду.
7. Раз в неделю или чаще я без всякой видимой причины внезапно ощущаю жар во всем теле.
8. Бывало, что я говорил о вещах, в которых не разбираюсь.
9. Бывает, что сержусь.
10. Теперь мне трудно надеяться на то, что чего-нибудь добьюсь в жизни.
11. Бывает, что я откладываю на завтра то, что нужно сделать сегодня.
12. Я охотно принимаю участие во всех собраниях и других общественных мероприятиях.
13. Самая трудная борьба для меня – борьба с самим собой.
14. Мышечные судороги и подергивания у меня бывают очень редко.
15. Иногда, когда я неважно себя чувствую, я бываю раздражительным.
16. Я довольно безразличен к тому, что со мной будет.
17. В гостях я держусь за столом лучше, чем дома.
18. Если мне не грозит штраф и машин поблизости нет, я могу перейти улицу там, где мне хочется, а не там, где положено.
19. Я считаю, что моя семейная жизнь такая же хорошая, как и у большинства моих знакомых.
20. Мне часто говорят, что я вспыльчив.
21. Запоры у меня бывают редко.
22. В игре я предпочитаю выигрывать.
23. Последние несколько лет большую часть времени я чувствую себя хорошо.
24. Сейчас мой вес постоянен – я не полнею и не худею.
25. Мне приятно иметь среди своих знакомых значительных людей, это как бы придает мне вес в собственных глазах.
26. Я был бы довольно спокоен, если бы у кого-нибудь из моей семьи были неприятности из-за нарушения закона.



27. С моим рассудком творится что-то неладное.
28. Меня беспокоят мои сексуальные (половые) проблемы.
29. Когда я пытаюсь что-то сказать, то часто замечаю, что у меня дрожат руки.
30. Руки у меня такие же ловкие и проворные, как прежде.
31. Среди моих знакомых есть люди, которые мне не нравятся.
32. Думаю, что я человек обреченный.
33. Я ссорюсь с членами моей семьи редко.
34. Бывает, что я с кем-нибудь немного посплетничаю.
35. Часто я вижу сны, о которых лучше никому не рассказывать.
36. Бывало, что при обсуждении некоторых вопросов я, особенно не задумываясь, соглашался с мнением других.
37. В школе я усваивал материал медленнее, чем другие.
38. Моя внешность меня в общем устраивает.
39. Я вполне уверен в себе.
40. Раз в неделю или чаще я бываю очень возбужденным и взволнованным.
41. Кто-то управляет моими мыслями.
42. Я ежедневно выпиваю необычно много воды.
43. Бывает, что неприличная или непристойная шутка вызывает у меня смех.
44. Счастливей всего я бываю, когда один.
45. Кто-то пытается воздействовать на мои мысли.
46. Я любил сказки Андерсена.
47. Даже среди людей я обычно чувствую себя одиноким.
48. Меня злит, когда меня торопят.
49. Меня легко привести в замешательство.
50. Я легко теряю терпение с людьми.
51. Часто мне хочется умереть.
52. Бывало, что я бросал начатое дело, так как боялся, что не справлюсь с ним.
53. Почти каждый день случается что-нибудь, что пугает меня.

54. К вопросам религии я отношусь равнодушно – они не занимают меня.
55. Приступы плохого настроения бывают у меня редко.
56. Я заслуживаю сурового наказания за свои поступки.
57. У меня были очень необычные мистические переживания.
58. Мои убеждения и взгляды непоколебимы.
59. У меня бывали периоды, когда из-за волнения я терял сон.
60. Я человек нервный, легко возбудимый.
61. Мне кажется, что обоняние у меня такое же, как и у других людей (не хуже).
62. Все у меня получается плохо, не так, как надо.
63. Я почти всегда ощущаю сухость во рту.
64. Большую часть времени я чувствую себя усталым.
65. Иногда я чувствую, что близок к нервному срыву.
66. Меня очень раздражает, что я забываю, куда кладу вещи.
67. Я очень внимательно отношусь к тому, как я одеваюсь.
68. Приключенческие рассказы мне нравятся больше, чем рассказы о любви.
69. Мне очень трудно приспособиться к новым условиям жизни, работы. Переход к любым другим условиям жизни, работы, учебы кажется невыносимым.
70. Мне кажется, что по отношению именно ко мне особенно часто поступают несправедливо.
71. Я часто чувствую себя несправедливо обиженным.
72. Мое мнение часто не совпадает с мнением окружающих.
73. Я часто испытываю чувство усталости от жизни, и мне не хочется жить.
74. На меня обращают внимание чаще, чем на других.
75. У меня бывают головные боли и головокружения из-за переживаний.
76. Часто у меня бывают периоды, когда мне никого не хочется видеть.

77. Мне трудно проснуться в назначенный час.
78. Если в моих неудачах кто-то виноват, я не оставлю его безнаказанным.
79. В детстве я был капризный и раздражительный.
80. Мне известны случаи, когда мои родственники лечились у невропатологов и психиатров.
81. Иногда я принимаю валериану, элениум, кодеин и другие успокаивающие средства.
82. У меня есть судимые родственники.
83. В юности я имел приводы в милицию.
84. Случалось, что мне грозили оставить в школе на второй год.

*Учебное издание*

Елена Владиславовна Котова

ПРОФИЛАКТИКА СИНДРОМА  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Учебное пособие

Редактор *А.П. Малахова*  
Корректор *Ж.В. Козуница*  
Верстка *Н.С. Хасанишина*

660049, Красноярск, ул. А. Лебедевой, 89.  
Редакционно-издательский отдел КГПУ,  
т. 217-17-52, 217-17-82

Подготовлено к изданию 20.06.13.  
Формат 60x84 1/16.  
Усл. печ. л. 4,75. Заказ 81

ИПК КГПУ, т. 263-95-59