

**СИНДРОМ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО  
ВЫГОРАНИЯ**

*При составлении материалов использованы книги Монинной Г.Б.,  
Раннада Н.В. «Тренинг «Ресурсы стрессоустойчивости»»*

## **ЭТО ВАЖНО ДЛЯ МЕНЯ!**



представили, как будто брызнули на нее краской из баллончика, помешали ее (ядовито-зеленая, канаречно-желтая...) и уже теперь наблюдаете со стороны.

Негативные мысли имеют силу только над вами и только в том случае, если вы реагируете на них страхом, тревогой. Они получают эту силу от вас. Как только вы перестаете на них реагировать, они теряют власть. Скажите: «Это всего лишь негативная мысль!» По данным специалистов (Д. Кеко) эта техника помогает на 75%.

**Техника 3. Преувеличение.** Как только обнаружится негативная мысль, преувеличьте ее до абсурда, сделайте ее смешной.

**А теперь — самоподдерживающийся прием** (женщины примут его скорее, чем мужчины!). Каждый День, когда вы стоите перед зеркалом и собираетесь на работу, уверенно смотрите в зеркало, прямо в глаза самому себе и говорите не менее трех раз: «Я, конечно, не совершенство, но достаточно хорош (хороша!)» неплохо, если вы улыбнетесь себе.

#### **Советы психолога.**

1. Важно понять свои собственные ожидания от себя и от жизни.
2. Выделите время для отдыха, спорта и для полезного физического труда, и т.п.
3. Придерживайтесь здоровых привычек в питании.
4. Выработайте привычки регулярности в жизни в отношении режима сна и употребления пищи.
5. Не ограничивайте себя во сне.
6. Отдыхайте хотя бы один раз в неделю. Человеку необходимо время для восстановления духа, души и тела.
7. Не давайте обещаний, которые вы не сможете сдержать.

#### **Вступление**

Решающим фактором успешности экономики на рубеже 20 и 21 века становится человеческий капитал. Технологии ближайшего и отдаленного будущего могут быть реализованы только специалистами, подготовленными для восприятия этого будущего и активной деятельности в новых условиях.

Человеческий капитал как экономическая категория современного информационно-инновационного общества - это «сформированный в результате инвестиций и накопленный человеком определенный запас знаний, навыков, способностей, мотиваций, которые целесообразно использовать в процессе труда, содействуя росту его производительности и заработка. Эффективное использование человеческого капитала приводит к увеличению не только заработка работника, но также доходов предприятий и государства.

Однако для современной экономики характерным является не целесообразное равномерное использование человеческого капитала, а «аварийная» его эксплуатация. И, прежде всего, это касается использования капитала зловровья. В любой области профессиональной деятельности, будь то научные исследования, квалифицированный труд рабочего или руководящая деятельность, человеку, вне зависимости от его профессиональной направленности, необходимы физическая сила, выносливость, работоспособность, увеличение периода активной трудовой деятельности. Болезни, травмы, инвалидность, преждевременная смертность, - все это сокращает срок жизни человека и - как следствие - наносит экономический ущерб и самому человеку, и государству.

Современные темпы жизни, жесткая конкуренция, все увеличивающийся поток информации, которую необходимо принять, переработать и научиться применять в короткие сроки, - все это приводит к нарушению адаптации человека и к его болезням. Современное общество предъявляет высокие требования к кадрам. Стремление соответствовать этим требованиям диктует необходимость беспрепятственно повышать уровень профессиональной



компетентности, что в свою очередь ведет к физическим и интеллектуальным перегрузкам. Напряженные ситуации на работе приводят к истощению эмоциональных ресурсов.

Одним из эффективных способов решения описанных проблем является профилактическая работа (на уровне государства, организации и отдельно взятого работника) по сохранению здоровья, использование здоровьесберегающих методов работы. Поскольку по статистике 45 % всех заболеваний в мире составляют заболевания, связанные со стрессом, сохранение и прирост капитала здоровья может обеспечить профилактика стрессовых состояний работников, повышение уровня их стрессоустойчивости.

Неуверенность в стабильности социального и материального положения, конкуренция за престижную и высокооплачиваемую работу, изменения запросов на рынке труда и необходимость быстрого реагирования на них, - все это требует максимальной мобилизации адаптационного потенциала личности и может стать причиной возникновения синдрома эмоционального выгорания (СЭВ). СЭВ относится к числу феноменов личностной деформации и представляет собой многомерный конструкт, набор негативных и психологических переживаний, связанных с продолжительными и интенсивными межличностными взаимодействиями, отличающимися высокой эмоциональной насыщенностью или когнитивной сложностью. Это ответная реакция на продолжительные стрессы межличностных коммуникаций.

ительствах. Прошлые успехи говорят человеку о его возможностях, о скрытых резервах в духовной, интеллектуальной, волевой сферах и вселяют уверенность в своих силах.

- Вспомните ситуацию, когда вы справились с аналогичными трудностями.  
- Сформулируйте текст программы, для усиления- использовать слова «именно сегодня»:

«Именно сегодня у меня все получится»; «Именно сегодня я буду самой спокойной и выдержанной»;

Мысленно повторите его несколько раз.

7 - *самодобрение (самоощереие)*.

В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить себя, мысленно говоря: «Молодец! Умница! Здорово получилось!»

Находите возможность хвалить себя в течение рабочего дня не менее 3-5 раз.

#### КОНКРЕТНЫЕ ПРИЕМЫ САМОПОДДЕРЖКИ

**Техника 1. «Отрезать, отбросить».** Она пригодна для работы с любыми негативными мыслями («у меня опять ничего не выйдет...», «все это без толку» и пр.). Как только почувствуете— немедленно «отрежьте ее и отбросьте», следом для этого резкий, «отрезающий» жест левой рукой и зрительно представляя, как вы отрезаете и отбрасываете эту мысль. После этого отбрасывающего жеста продолжайте дальше заниматься визуализацией: поместите на место удаленной негативной мысли другую (конечно же, позитивную). Все встанет на свои места.

**Техника 2. «Дейбл, или Ярлык».** Если в голову пришла негативная мысль, надо мысленно отстраниться от нее и наблюдать за ней со стороны, но не позволять этой мысли завладеть собой. Действие этой техники усиливается, когда вы представляете, что не просто «вытащили» негативную мысль вовне, но произвели в воображении некоторые действия над ней. К примеру,



—резко сбросьте напряжение — делайте это на выдохе;  
—сделайте так несколько раз.

В хорошо расслабленной мышце почувствуете появление тепла, приятной тяжести.

Если зажим снять не удастся, особенно на лице, попробуйте разгладить его с помощью легкого самомассажа круговыми движениями пальцев (можно подласть гримасы удивления, радости и пр.).

**4. В свободные минуты, паузы отдыха, осваивайте последовательное расслабление различных групп мышц, соблюдая следующие правила:**

- 1) осознавайте и запоминайте ощущение расслабленной мышцы по контрасту с перенапряжением;
- 2) каждое упражнение состоит из трех фаз: «напрячь — прочувствовать — расслабить»;
- 3) напряжению соответствует вдох, расслаблению - выдох..

### III. Способы, связанные с воздействием слова

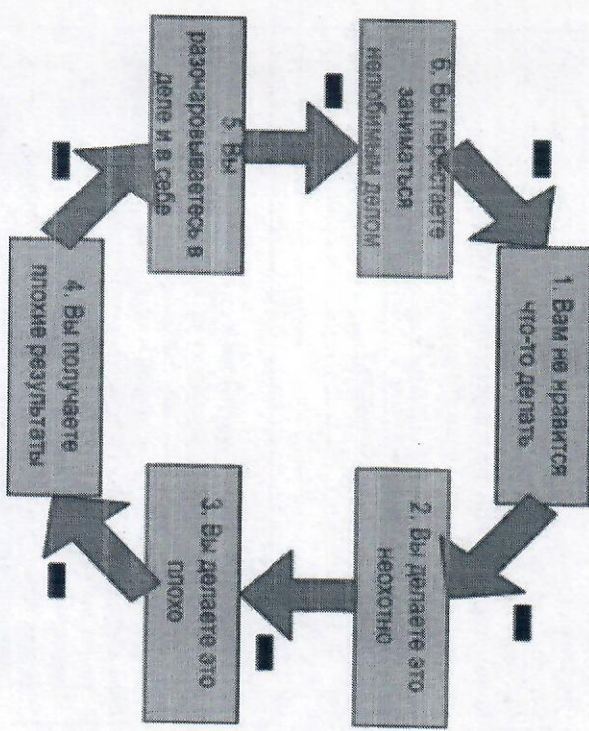
Словесное воздействие задействует сознательный механизм самовнушения, идет непосредственное воздействие на психофизиологические функции организма. Формулировки самовнушений строятся в виде простых и кратких утверждений, с позитивной направленностью (без частицы «не»).

**5 — самоприказ** — это короткое, отрывистое распоряжение, сделанное самому себе. Применяйте, когда убеждены в том, что надо вести себя определенным образом, но испытываете трудности с выполнением.

«Разговаривать спокойно!», «Молчать, молчать!», «Не поддаваться на провокацию!» — это помогает сдерживать эмоции, вести себя достойно, соблюдать требования этики и правила работы с клиентами.

Сформулируйте самоприказ. Мысленно повторите его несколько раз. Если это возможно, повторите его вслух.

**6 — самопрограмирование.** Во многих ситуациях целесообразно «оглянуться назад», вспомнить о своих успехах в аналогичных обстоя-



## ЧАСТЬ I РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ



## ЗАДАНИЕ 1.

*Опиратель, пожалуйста, знаком «+» наиболее значимые для вас темы тренинга и формы работы*

Информация	
Определение стресса	
Влияние стресса на человека	
Причины стресса	
Стресс в профессиональной деятельности	
Синдром эмоционального выгорания.	
Концепции эмоционального выгорания К. Маслач	
Роль организации в снижении стресса	
Психосоматика как последствия СЭВ	
Стадии эмоционального выгорания	
Модели эмоционального выгорания	
СЭВ руководителя	
СЭВ персонала	
СЭВ педагога	
Профилактика СЭВ	
<b>Диагностика и самодиагностика стрессовых состояний</b>	
1. Методика диагностики эмоционального выгорания В.В. Бойко	
2. Опросник «Профессиональное выгорание» (ПВ) Н.Володьиной и Е.Старченковой – включает в себя 6 вариантов опросника для различных социальных групп (инженерно-технических работников, коммерческого персонала, продавцов, сотрудников правоохранительных органов, медицинских работников, консультантов фонда социальной защиты)	
3. Опросник МВИ (Maslach Burnout Inventory) – Диагностика синдрома психического выгорания	
5. Методика интегральной диагностики и коррекции профессионального стресса А.Б. Леоновой (ИДИКС)	
6. Тест В.Лосика для определения уровня стресса и истошения	
7. Тест Хоффолда для изучения копинг-стратегий	
<b>Форма работы на тренинге</b>	
Мини-лекция	
Дискуссия	
Игры	
Упражнения	
Тесты	
Обмен опытом с участниками тренинга	
Совместное обсуждение проблем	
<b>Организация работы</b>	
Самостоятельно	
В парах	
В подгруппах	

обеспечивает высокий уровень активности организма, поддерживает нервно-психическую напряженность

1. Сидя или стоя постарайтесь по возможности расслабить мышцы тела и сосредоточьте внимание на дыхании.

На счет 1—2-3—4 делайте медленный глубокий вдох (при этом живот выпячивается вперед, а грудная клетка неподвижна);

- на следующие четыре счета проводится задержка дыхания;

- затем плавный выдох на счет 1—2-3-4-5-6;

- снова задержка перед следующим выдохом на счет 1-2-3-4.

Уже через 3-5 минут вы заметите, что ваше состояние стало уравновешенней.

2. Представьте, что перед вашим носом на расстоянии 10—15 см висит пушинка.

Дышите только носом и так плавно, чтобы пушинка не колыхалась.

**II. Способы, связанные с управлением тонусом мышц, движением.**

Под воздействием психических нагрузок возникают мышечные зажимы, напряжение. Умение их расслабить позволяет снять нервно-психическую напряженность, быстро восстановить силы.

3. Покосляку добиться полноценного расслабления всех мышц сразу не удается, нужно сосредоточить внимание на наиболее напряженных частях тела.

—сядьте удобно, если есть возможность — закройте глаза.

—дышите глубоко и медленно;

—пройдитесь внутренним взором по всему вашему телу, начиная от макушки до кончиков пальцев ног (либо в обратной последовательности) и найдите места наибольшего напряжения (часто это бывают рот, губы, челюсти, шея, затылок, плечи);

—постарайтесь еще сильнее напрячь места зажимов (до дрожания мышц), на вдохе;

—почувствуйте это напряжение;



## САМОРЕГУЛЯЦИЯ

**Саморегуляция** — это управление своим психоэмоциональным состоянием, которое достигается путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием.

### Эффекты саморегуляции:

- эффект успокоения (устранение эмоциональной напряженности);
- эффект восстановления (ослабление проявлений утомления);
- эффект активизации (повышение психофизиологической реактивности).

### Способы саморегуляции:

- смех, улыбка, юмор;
- размышления о хорошем, приятном;
- различные движения типа потягивания, расслабления мышц;
- рассматривание цветов в помещении, пейзажа за окном, фотографий, других приятных или дорогих вещей;
- мысленное обращение к высшим силам (Богу, Вселенной, великой идее);
- «купание» (реальное или мысленное) в солнечных лучах;;
- вдыхание свежего воздуха;
- чтение стихов;
- высказывание похвалы, комплиментов кому-либо просто так.

## СПОСОБЫ САМОРЕГУЛЯЦИИ

### I. Способы, связанные с управлением дыханием

Управление дыханием — это эффективное средство влияния на тонус мышц и эмоциональные центры мозга. Медленное и глубокое дыхание (с участием мышц живота) снижает возбудимость нервных центров, способствует мышечному расслаблению (релаксации). Частое (грудное) дыхание

## ЗАДАНИЕ 2.

1. Нарисуйте, пожалуйста, о чем вы думаете, когда слышите слова «Эмоциональное выгорание»
2. Объединитесь в несколько подгрупп, ориентируясь на сходные детали или характер выделенной работы
3. Запишите совместную формулировку понятия «Эмоциональное выгорание»



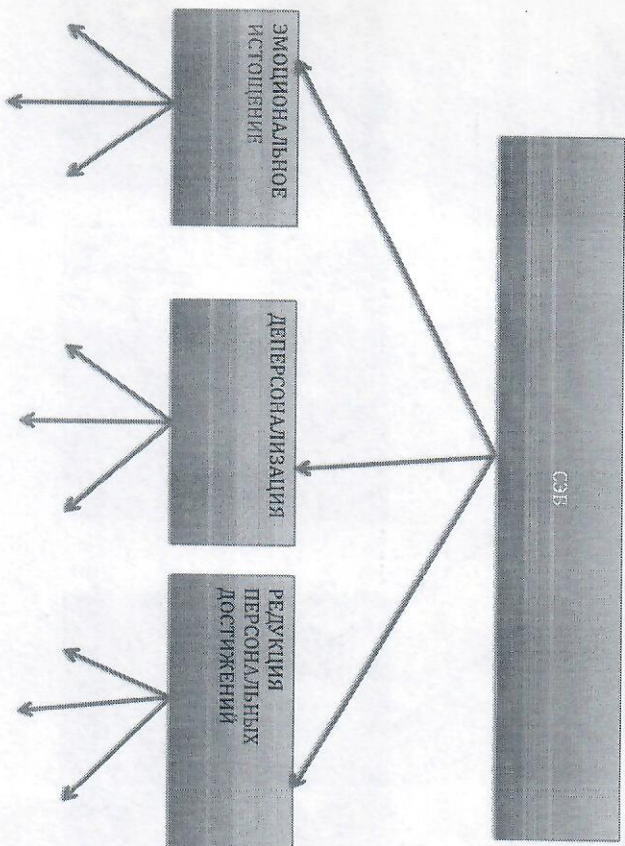




Высокая мотивация власти, высокая аффилиация	Рольвые конфликты, рольвая неопределенность	Самоконтроль и волевые решения
«Трудоголизм», поведение типа А	Дефицит административной, дружеской, социальной, профессиональной и др. видов поддержки	Неинтересная и нелюбимая работа
Слабая «Я-концепция», низкая самооценка	Перегрузки	Бюрократизм и «бумажная» работа
Низкая эмпатия и социальный интеллект	Недогрузки	Отсутствие готовых решений, необходимость творческого поиска
Низкая профессиональная мотивация, мотивация избегания неудач		
Эмоциональная неустойчивость, нереалистичные ожидания		

**ЗАДАНИЕ 4.**

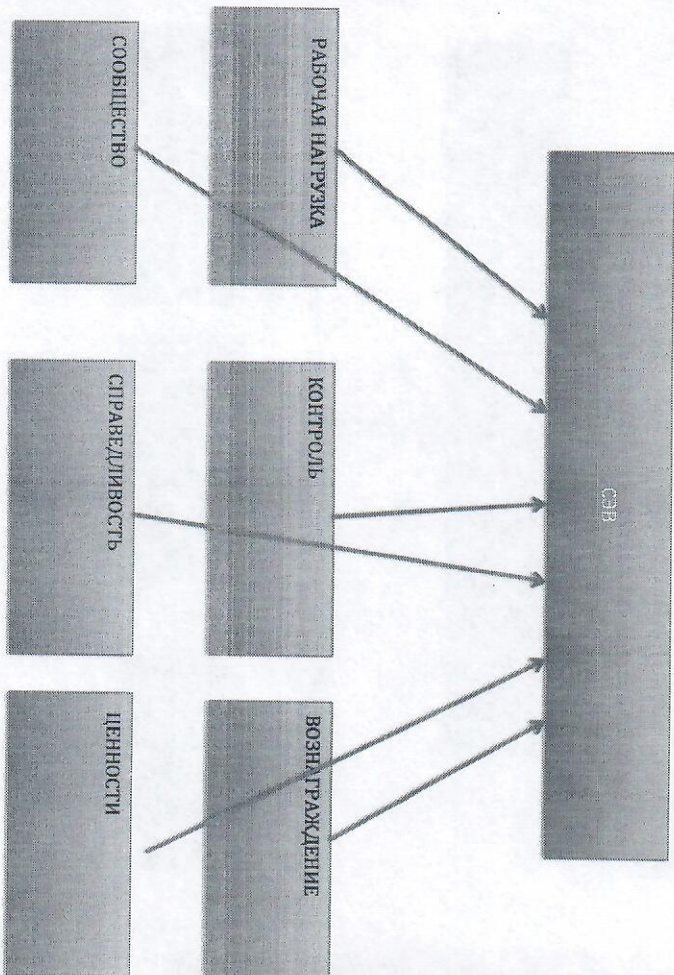
*На основании полученной теоретической информации запишите симптомы эмоционального истощения, дегерсонализации и редукции профессиональных достижений*





**ЗАДАНИЕ 5. Познакомьтесь с концепцией выгорания К. Маслач**

**Факторы, провоцирующие возникновение СЗВ**



- ✓ большой стаж работы и др.
- Рольные факторы:
  - ✓ ролевые конфликты
  - ✓ ролевая неопределенность
- Организационные факторы:
  - ✓ время, затрачиваемое на работу
  - ✓ неопределенное (или трудноизмеримое) содержание труда
  - ✓ работа, требующая соответствующей подготовки (тренировка)
  - ✓ неопределенность или недостаток ответственности
  - ✓ характер руководства, не соответствующий содержанию работы и др.

Обобщение результатов эмпирических исследований разных авторов позволяет выделить три группы факторов риска синдрома выгорания: личностные, ситуативные и профессиональные требования (табл.).

Таблица. Факторы риска выгорания

Личностные факторы	Ситуативные требования	Профессиональные требования
Переживание несправедливости	Социальное сравнение и оценки других	Когнитивно сложные коммуникации
Хроническое переживание одиночества	Несправедливость, неравенство	Эмоционально насыщенное деловое общение
Переживание социальной незащищенности	Негативные или «холодные», бесчувственные взаимоотношения с коллегами и подчиненными	Необходимость постоянного саморазвития и повышения профессиональной компетентности
Переживание социально-экономической нестабильности	«Трудные» ученики, клиенты, партнеры	Адаптация к новым людям, меняющимся профессиональным ситуациям
Переживание социальной и межличностной изоляции	Отсутствие корпоративной сплоченности, низкая организационная культура	Поиск новых решений
Неконструктивные модели преобладающего поведения	Внутрифирменные и межличностные конфликты	Высокая ответственность за дело и за других



3. Фаза «Истощение»: выраженное падение общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы.

**Пол и выгорание.** Гендерные отличия четко проявляются при рассмотрении отдельных составляющих синдрома. Так, обнаружено, что *мужчинам более присущи высокая степень денерсонализации и высокая оценка своей профессиональной успешности, а женщины более подвержены эмоциональному истощению.* Отмечается гендерное различие и в субъективной оценке стресс-факторов.

Перлман и Хартман (Perlman, Hartman, 1982) установили значимую связь синдрома выгорания как с административными, управленческими и коммуникативными особенностями организации, так и со статусно-ролевыми и индивидуальными характеристиками менеджеров, а также с результатами их деятельности. Данные авторы выделили три группы переменных, определенным образом влияющих на возникновение выгорания в сфере професий типа «человек-человек»: личные, ролевые и организационные.

Личностные факторы:

- ✓ интроверсия
- ✓ реактивность
- ✓ пол
- ✓ возраст
- ✓ авторитаризм
- ✓ низкое самоуважение
- ✓ трудоголизм
- ✓ поведенческая реакция на стресс по типу А
- ✓ низкий уровень эмпатии
- ✓ особенности мотивации
- ✓ степень неудовлетворенности професией и профессиональным ростом

#### ЗАДАНИЕ 6.

**1. Опишите, пожалуйста, наиболее воспроизводимые блоки тренинговой работы для персонала организации, для руководителей, для педагогов**

**2. Выделите общие и отличительные особенности запросов**

#### ДЛЯ ПЕРСОНАЛА

1. Навыки релаксации – умение снять напряжение быстро
2. Навыки разрешения типичных ситуаций общения. Разыгрывание ситуаций.
3. как поднять энергетику в начале дня, как снизить усталость – техники мини-релаксации
4. Работа с личностными причинами стресса.
5. Восприимчиве критики
6. Конструктивное разрешение конфликтов в команде и с клиентами
7. Работа с «трудными» клиентами
8. Управление эмоциями
9. Рекомендации для персонала

#### ДЛЯ ПЕДАГОГОВ

1. Навыки релаксации
2. Самопрезентация
3. Уверенный отказ
4. Как восстановить силы
5. Как защититься от негативного эмоционального влияния
6. Как противостоять манипуляциям
7. Как планировать время
8. Конструктивные модели преодоления стресса
9. Работа с собственными эмоциями
10. Работа с «трудными» родителями

#### ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

1. Способы разрешения конфликтных ситуаций
2. Тайм-менеджмент
3. Способы влияния и контроля
4. Специфика управления мужским и женским коллективами
5. Способы восстановления сил после трудовой недели
6. Навыки презентации
7. Публичное выступление
8. Подготовка и проведение переговоров



## ЗАДАНИЕ 7.

1. *Настройте себя на то, что действительно что-то всегда можно сделать для уменьшения влияния стресса*
2. *Составьте перечень причин, вызывающих стресс на работе.*
3. *Прованализируйте ваши стрессы так, чтобы первым стоял стрессор, вызывающий в настоящее время у вас наибольшее напряжение.*
4. *Каждый стрессор опишите к одной из трех групп: «немедленное действие», «будущее действие» и «игнорирование или адаптация».*
5. *В каждом стрессоре выделите объективную (связанную с требованиями профессиональной деятельности, рабочими условиями) и субъективную (связанную с особенностями личности, характером, темперамента и ваши особенностями реагирования на стресс) составляющую. Вы можете нарисовать круг и разделить его на две части, чтобы наглядно увидеть свою проблему.*
6. *Создайте свою группу поддержки, то есть подберите коллег для решения вашей проблемы.*
7. *Проведите названное переструктурирование мыслей, запустивших стрессовую реакцию.*
8. *Перечислите причины, которые делют вас уязвимым для стресса. Каждое утверждение этого списка должно начинаться со слова «Я».*
9. *Используя полученный на предыдущем шаге список причин, выделите те необходимые коммуникативные качества, которые можно развивать в ходе тренинга*
10. *Прованализируйте, какие ресурсы у вас уже имеются, а какие вам еще необходимы*

12

(неприкосновенные запасы энергии), показывает высокие результаты, но за счет своего здоровья

3. Хронические симптомы. Чрезмерная работа без отдыха приводит к истощению, снижению иммунитета, к постоянной раздражительности, подавленности.
4. Кризис. Часто развиваются хронические заболевания, что может привести к частичной или полной работоспособности, усиливаются переживания по поводу недостаточной профессиональной компетентности, качества жизни.
5. «Пробивание стенок». Физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать угрожающее жизни человека заболевание.

Динамическая модель Б. Перлман и Е. А. Хартман:

1) Возникает напряженность вследствие:

- недостатка навыков и умений работника, необходимых для соответствия статусно-ролевым и профессиональным требованиям.
- несоответствия работы ожиданиям человека, потребностям или ценностям.

2) Появляются сильные ощущения и переживания стресса.

3) Состояние человека характеризуется реакциями основных трех классов (физиологические, аффективно-когнитивные, поведенческие) в индивидуальных вариациях.

Многогранное переживание хронического психологического стресса.

Модель В.В. Бойко:

1. Фаза «Тревожное напряжение»: предвестник и «запускающий механизм» в формировании эмоционального выгорания.
2. Фаза «Резистенция»: сопротивление нарастающему стрессу;

21



стрессовых событий, поскольку она влияет на уверенность человека в возможность справиться с ситуацией и помогает предупредить разрушающее влияние стресса.

5. Справедливость. Существует взаимосвязь между переживанием несправедливости и профессиональным выгоранием (Vulink & Schaufeli).  
6. Ценности (помогает работа следовать ценностям человека или противоречит им)

Таким образом, выгорание – связующее звено между человеком и средой. Существует 6 факторов, связанных с работой, которые могут спровоцировать СЗВ. Человек может во всех других сферах, кроме работы, ощущать себя позитивно. К. Маслач приводит примеры, когда преподаватели, которых не устраивает процесс преподавания, ощущают собственную профессиональную неэффективность, но достаточно успешны в исследовательской работе. Одним из средств профилактики СЗВ является развитие способности человека получать удовольствие от собственной деятельности.

### Стадии эмоционального выгорания

В настоящее время существует несколько теорий, выделяющих стадии эмоционального выгорания.

Модель Дж. Гринберга (2002).

1. «Медовый месяц». Работник позитивно относится к работе, но по мере накопления рабочих стрессов профессиональная деятельность начинает приносить все меньше удовольствия и работник становится менее энергичным.

2. «Недостаток топлива». Появляются усталость, апатия, бессонница. При отсутствии дополнительной мотивации и стимулирования у работника снижается интерес к трудовой деятельности, продуктивность работы, может развиваться дистанирование, цинизм. Если мотивация достаточно высока, используя НЗ

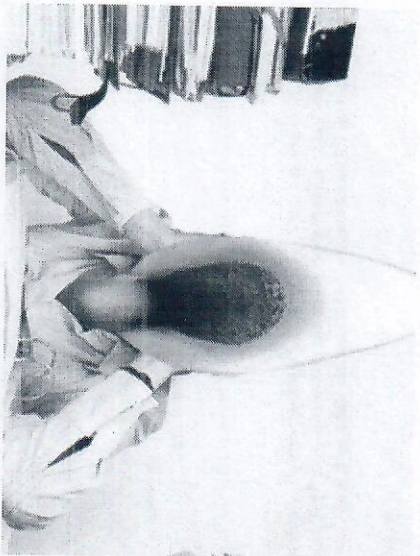
### ЗАДАНИЕ 8.

Оцените, пожалуйста, на вопрос, приведенные в тексте. Для этого оцените каждый вопрос по 4-балльной шкале и поставьте соответствующую цифру в графе «баллы» напротив каждого вопроса. ТЕСТ: Как вы забываете о себе? (Dr. Тейчор Ровелл, 2000)

4 – верно (т.е. высказывание полностью относится к вам, к вашим поступкам и действиям)  
3 – скорее верно, чем неверно  
2 – скорее неверно, чем верно  
1 – неверно (т.е. вы так не поступаете никогда)

№	вопрос	баллы
1	Временами я покупаю себе что-нибудь приятное, как, например, подарок, сувенир, безделушку.	
2	Я нахожу время, чтобы отдохнуть, расслабиться.	
3	Я считаю, что мнею право иногда быть эгоистичным (ной)	
4	Если я себя плохо чувствую, мне нравится позволять другим заботиться обо мне	
5	Я заранее планирую приятные события, такие, как каникулы, поход в театр или ресторан	
6	Каждый день я уверен(а) в том, что имею немного времени, чтобы потратить его на себя, сделать себе что-нибудь приятное	
7	Для меня важно следить за своей внешностью и здоровьем	
8	Я могу сказать «нет», когда люди требуют от меня что-то, что я не хочу делать	
9	Я хвалю себя, после того как сделал что-нибудь хорошее	
10	Я не употребляю алкоголь в большом количестве	
11	Я делаю специальные упражнения. Чтобы сохранить здоровье	
12	Я обычно нахожу время, чтобы поддерживать оптошени с людьми, которые мне приятны	
13	Я предпочитаю здоровую пищу, а не сухие пайки	
14	У меня есть время для занятий увлекательным хобби	
15	Иногда я могу поставить свои интересы выше интересов других, даже если это кому-то может не понравиться	
16	Я считаю, что каждый сам должен отвечать за решение своих проблем	
17	Я предпочитаю работать в удобном мне темпе, чем сразу выкладываться на все 100%	
18	Я могу сам(а) принимать решения, а не ждать советов окружающих	
19	Я избегаю употребления наркотиков и табака	
20	Я способен(на) признавать и доказывать другим свои достоинства	
ИТОГО:		





## ЧАСТЬ II

# ИНФОРМАЦИОННАЯ

1. Рабочая нагрузка (как чрезмерная, так и недостаточная). Перегруженность возникает, когда ролевые ожидания намного больше, чем индивидуальные возможности и мотивация к выполнению задачи.

Многие исследования показывают взаимосвязь между ролевыми проблемами и выгоранием как следствие попытки выполнить неопределенные или противоречивые требования, что обычно приводит к негативным эмоциональным переживаниям и утрате чувства доверия к организации.

Недостаточная загруженность на работе также может стать причиной СЭВ, так как человек в этом случае может ощущать ненужность, невостребованность и постепенно потерять интерес к профессиональной деятельности.

2. Контроль (возможность контролировать ситуацию). Если человеку кажется, что у него мало контроля над рабочей ситуацией (или вообще отсутствует), то его уверенность в способности решать проблемы, касающиеся работы, уменьшается.

3. Вознаграждение (материальное признание заслуг, участие в распределении премиального фонда, в разработке перечня функциональных обязанностей). Исследования показали, что более низкая оплата труда в бюджетных организациях ведет к неудовлетворенностью жизни и выгоранию как следствию переживания социальной несправедливости.

4. Сообщество (организационная общность, социальная поддержка). В напряженных социальных ситуациях у большинства людей возрастает потребность в социальной поддержке, отсутствие которой приводит к негативным переживаниям и возможной мотивационно-эмоциональной деформации личности (Б.П. Бунк и В. Хоренс). Социальная поддержка традиционно рассматривается как буфер между профессиональным стрессом и дисфункциональными последствиями



Зарубежные и отечественные исследования подтверждают, что выгорание вытекает из профессиональных стрессов. (Роули, Уолтер, 1993. В.Г. Ананьев, 1968). Результатом же становятся:

- ухудшение качества работы (причиной является истощение, цинизм);
- опоздания, больничные листы, преждевременный уход с работы (человек стремится свести к минимуму расход энергии и времени на рабочем месте);
- Текучесть кадров (вследствие увольнений), необходимость учить новые кадры;
- проблемы со здоровьем (возникающие под давлением стрессоустойчивости), у женщин повышается вероятность ожирения;
- злоупотребление алкоголем, лекарствами (как попытка справиться со стрессом)
- семейные проблемы (из-за отвержения человеком помощи близких);
- конфликты, разводы

Главная причина СЭВ – конфликт между ресурсами человека и требованиями, предъявляемыми к нему (им самим и обществом), в результате которого возникает *душевное переутомление*, нарушается состояние равновесия. Специалисты в области стресс-менеджмента полагают, что выгорание заразно, как инфекционная болезнь.

К. Маслач отмечает, что появлению СЭВ могут способствовать как личностные качества человека, так и контекст. Она предлагает концепцию корреляции между личностью и средой, на основе которой психолог может выстраивать стратегии вмешательства. И если мы изучаем только ситуацию или только особенности личности, помощь человеку является неполноценной.

По ее мнению, существует 6 факторов (причем, некоторые из них могут оказаться критическими), которые могут вызвать СЭВ:

На Европейской конференции ВОЗ (2005 г.) отмечено, что стресс, связанный с работой, является важной проблемой примерно для одной трети трудящихся стран Европейского союза. В Международной классификации болезней (МКБ-Х) СЭВ отнесен к рубрике Z73 - "Стресс, связанный с трудностями поддержания нормального образа жизни". Распространяемый феномен уже достаточно хорошо известен и изучен. Впервые термин «выпощ» (эмоциональное выгорание) был введен американским психиатром Х. Дж. Фрейленбергером в 1974 г. для характеристики психологического состояния здоровых людей, профессиональная деятельность которых связана с интенсивным и тесным общением с клиентами (пациентами). Предметом самостоятельного исследования в отечественной психологии эмоциональное выгорание становится с середины 1990-х годов. Для обозначения и описания СЭВ использовались различные термины: «эмоциональное сгорание», «эмоциональное выгорание», «перегорание», «психическое выгорание», «профессиональное выгорание».

«Профессиональное выгорание – это неблагоприятная реакция человека на стресс на работе, включающая в себя психологические, психофизиологические и поведенческие компоненты» (Д. Гринберг, СПб, 2002). Современной тенденцией в области изучения стресса можно считать тот факт, что проблема стресса изучается многими учеными в рамках специфического научного направления – психологии здоровья. Психология здоровья – это новая наука, изучающая влияние психологических факторов на соматическое и психическое здоровье. Характерной особенностью изучения стресс-менеджмента в рамках психологии здоровья является стремление к системности. Становится очевидным, что личность может сохранить себя в условиях стресса только в том случае, если будет проведена системный анализ важнейших областей жизнедеятельности человека, что позволит каждому разработать индивидуальную антистрессовую программу.

По мнению Д. Гринберга, выгорание может характеризоваться эмоциональным, физическим и когнитивным истощением и проявляться



следующими симптомами: ухудшением чувства юмора, учащением жалоб на здоровье, изменением продуктивности работы, снижением самооценки и др. Формированию данного синдрома способствуют как личностные особенности специалиста (интровертированность, повышенный уровень тревожности, эмпатичности, чувствительности), так и его профессиональная подготовленность (выпадение техниками и приемами) и организация труда (условия работы). Перегрузки на работе не могут не сказаться на личной жизни специалистов. Воспитание собственных детей порой уходит на задний план, что является причиной формирования чувства вины, собственной некомпетентности в вопросах воспитания, апатии или, напротив, раздражения и агрессии, направленной на себя либо на окружающих. Таким образом, следствием профессионального выгорания могут стать проблемы в семье, нарушение взаимоотношений с родными и в первую очередь – с детьми. Исследования зарубежных и отечественных специалистов посвящены, прежде всего, выявлению стрессогенных факторов, особенностям проявления СЭВ у работников, занятых в сфере «Человек-человек». Первоначально к лицам, потенциально подверженным выгоранию, относили социальных работников, врачей и адвокатов. Выгорание данных специалистов объяснялось специфическими особенностями так называемых «помогателей профессий». К настоящему времени существенно расширилось не только количество симптомов профессионального выгорания, но и увеличился перечень профессий, подверженных такой опасности. Данный список пополнили учителя, политики, торешники, торговый персонал и менеджеры. В результате «из платы за сочувствие» синдром профессионального выгорания превратился в «Болезнь» работников социальных или коммуникативных профессий.

Проведенные Н. Волопыновой и Е. Старченкоковой (СПб, 2005) исследования выявили высокий уровень выгорания у 80 % продавцов-консультантов торговых залов, у 54 % учителей гимназии, у 50 % респекторов (женщин), 40 % врачей-стоматологов и их ассистентов, социальных

работников, 28 % менеджеров высшего и среднего звена и т.д. Чаще всего это энергичные люди 25-45 лет.

**СЭВ развивается на фоне хронического стресса.** Он возникает в результате накопления отрицательных эмоций. Это не кратковременный проходящий эпизод, а долговременный процесс «старения». Состоянии постоянного стресса, в котором живет человек (иногда не подозревая об этом) может привести к серьезным физическим заболеваниям.

К. Маслач рассматривают выгорание как ответную реакцию на длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций, включающая в себя три взаимосвязанных измерения: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений.

**Эмоциональное истощение** – ключевой компонент - проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и чувстве опустошенности, истощенности собственных эмоциональных ресурсов. **Деперсонализация** представляет собой тенденцию развивать негативное, бездушное, циничное отношение к окружающим.

Развивается цинизм, дистанцирование, враждебное отношение к тем, кто требует выполнения работы. Люди продолжают работать, но «на расстоянии вытянутой руки», стараясь не тратить лишних сил, становятся мнительными, враждебными. Страдает качество выполнения работы.

**Редукция персональных достижений** проявляется как снижение чувства компетентности в своей работе, недовольство собой, формирование заниженной самооценки (профессиональной и личной), негативное самовосприятие в профессиональном плане.

Симптомы выгорания могут появляться у обычных людей без каких бы то ни было патологических проблем. Это реакция не на острый, а на хронический стресс.