

УДК 316

В.Н. Князев

К.А. Ремизова

СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ПРОБЛЕМЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ НАУКЕ

Аннотация. В статье описывается эмоциональное выгорание. Авторы анализируют различные теории и приходят к выводу, что этот синдром могут вызвать различные факторы, возникающие в процессе работы. Кроме того, в статье приводятся способы преодоления этого синдрома – это могут быть различные виды тренинговых упражнений, семинары и лекции.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, стресс, хроническая усталость, синдром выгорания, социальная роль.

Knyazev Vladimir

Remizova Klavdia

THE MODERN CONDITION OF PROBLEM OF EMOTIONAL BURNOUT IN THE PSYCHOLOGICAL SCIENCE

Annotation. The article describes the emotional burnout. The author's analyzes various theories and come to the conclusion that various factors at work can lead this syndrome. In addition, the article reveals the ways how to fight this syndrome – the different kinds of training exercises, seminars and lectures will help here.

Keywords: emotional burnout, stress, chronic fatigue, burnout syndrome, social role.

В последнее время в психологической науке увеличился интерес к проблеме эмоционального выгорания. Это связано с тем, что на современном этапе развития российского общества в условиях социально-экономических изменений, социальных стрессов, растут требования, предъявляемые к профессиональным качествам личности. Однако осуществление эффективной профессиональной деятельности затрудняется при возрастании вероятности развития неблагоприятных психических состояний, к которым можно отнести синдром эмоционального выгорания.

Несмотря на немалое количество работ, посвященных данной проблеме, малоизученным остается вопрос о социально-психологических факторах его возникновения и развития, что затрудняет разработку методов его профилактики и преодоления. Кроме того, важным является определение степени влияния стрессовых факторов на психологическое состояние работников, занятых в сфере «человек – человек», а также выявление социальных условий возникновения синдрома выгорания.

Начиная с 70-х гг. XX в. велись дискуссии о трактовке понятия «эмоционального выгорания», его генезисе, закономерностях развития симптомов, влияния данного феномена на эффективность профессиональной деятельности. Поскольку именно эмоциональная составляющая жизнедеятельности в значительной мере определяет восприятие себя и окружающего мира как позитивного или негативного, дает ощущение безопасности и позволяет раскрыть все свои ресурсы, а, следовательно, повысить качество жизни человека [8].

Термин «burnout» («эмоциональное выгорание») впервые был употреблен Г. Фрейденбергом в 1974 г. В русском языке он встречается также в двух вариациях: «эмоциональное выгорание» или «профессиональное выгорание». Имеется в виду при этом комплекс психических проблем, возникающих у человека в связи с его профессиональной деятельностью. В отечественной психологии первые упоминания об этом феномене встречаются в работах Б. Г. Ананьева, употреблявшего термин

«эмоциональное сгорание» в качестве обозначения отрицательного явления, возникающего у людей профессий типа «человек – человек» и связанного с межличностными отношениями. Однако дальнейших эмпирических разработок и подтверждений данного явления в его работах не было. В историческом ракурсе исследования данного феномена, В. Е. Орел выделяет два этапа развития дискуссий о проблеме «эмоционального выгорания» [2; 5; 8].

Первый этап условно назван описательным, на котором были предприняты попытки описания феномена, определения того спектра проблем, при исследовании которых возможно ответить на вопросы воздействующего фактора выгорания на личность. Данная проблема была поставлена писателями, учеными, отмечающими наличие подобного воздействия на физическую, интеллектуальную и мотивационную сферу личности.

Второй этап ознаменовался эмпирическими исследованиями, которые позволили первоначально описать клинические симптомы истощения, потерю мотивации и снижение работоспособности специалистов-психиатров, затем установили закономерности и стадийность протекания данного процесса [8].

Практики обратили внимание на «синдром выгорания» как на психогенное расстройство Z73.0., закрепленное в Международном классификаторе болезней, определенное как расстройство, связанное с «трудностью преодоления жизненных проблем» [1]. Впервые термин «синдром сгорания сотрудников» («*staff burnout*») был использован для анализа синдрома психоэмоционального истощения – состояния, возникшего в результате неосуществления желаемого и проявляющегося отказом от профессиональной деятельности в сфере сопровождения психического здоровья.

Среди отечественных исследований в области феномена эмоционального выгорания целесообразно остановиться на процессуальной модели В. В. Бойко, которая является наиболее интересной, где автор, рассматривая данное явление с позиций протекания основных фаз стресса, подробно указывает их симптоматику, характеризуя их для каждой из фаз. В. В. Бойко описывает выгорание как динамический процесс, включающий последовательную смену его элементов, а именно фаз, стадий и симптомов [3].

Базовый эксперимент В. В. Бойко состоял в изучении симптомов и фаз выгорания. Испытуемым предлагался ряд утверждений, по каждому из которых необходимо было высказать свое мнение в коротких ответах «да» или «нет». Каждый вариант ответа оценивался от 1 до 10 баллов. Такой разброс объяснялся тем, что степень сложности симптома различна в каждой из фаз. Таким образом, были выявлены 12 симптомов выгорания, 3 фазы его протекания и итоговый показатель (сумма показателей всех 12 симптомов). Позднее В. В. Бойко на основании исследования предложил методику по выявлению выгорания.

Эмоциональное выгорание приобретает в процессе всей жизнедеятельности человека и в этом заключается отличие от различных форм эмоциональной ригидности, которая, в свою очередь, определяется свойствами нервной системы, психосоматическими нарушениями, т.е. органическими причинами. Анализируя предпосылки возникновения данного явления, обозначенные В. В. Бойко, можно выделить внешние и внутренние факторы, способствующие возникновению и развитию данного феномена, которые выделяются автором [3; 4].

Объединим внешние и внутренние факторы эмоционального выгорания по В. В. Бойко, дадим им содержательную характеристику, представив в виде таблицы (см. табл. 1.)

Выделив внешние и внутренние факторы, способствующие возникновению эмоционального выгорания, В. В. Бойко подходит к изучению спектра состояний эмоционального выгорания и выделяет мысли, чувства, действия. Автор характеризует их следующим образом.

Чувства проявляются в страхе ошибок, в страхе неопределенных неконтролируемых ситуаций, в страхе показаться недостаточно сильным, недостаточно совершенным. Результат – усталость от всего, приводящая к подавленности.

Мысли человека говорят о собственном несовершенстве на фоне несправедливости действий относительно себя, недостаточной оцененности окружающими собственных трудовых усилий.

Действия проявляются через критику в отношении окружающих и самого себя, стремление быть замеченным или, наоборот, незамеченным, стремление делать либо все хорошо, либо совсем никак.

Таблица 1

**Внешние и внутренние факторы эмоционального выгорания
(по В. В. Бойко) [3]**

Внутренние факторы	Внешние факторы
Склонность к эмоциональной ригидности.	Напряженная психоэмоциональная деятельность, интенсивное общение, решение проблем, связанных с деятельностью, быстрая интерпретация большого количества визуальной, звуковой и письменной информации, умение быстро взвешивать альтернативы и принимать решения.
Формирование психологической защиты (ПЗ) у тех, кто менее реактивен и восприимчив, более эмоционально сдержан (эмоциональное выгорание выступает средством ПЗ).	Конфликты и повышенная напряженность в отношениях с коллегами и руководством + психологически трудный контингент.
Истощение эмоционально-энергетических ресурсов на фоне интенсивной интериоризации обстоятельств профессиональной деятельности, вызванное стрессогенными факторами (эмоциональное выгорание выступает в качестве сберегающей стратегии).	Постоянный внутренний и внешний контроль.
Отсутствие способности проявлять сочувствие и сопереживание субъекту своей деятельности, что стимулирует крайние формы эмоционального выгорания: безразличие, равнодушие, душевную черствость.	Дестабилизирующая организация деятельности: нечеткая организация и планирование труда, плохо структурированная и расплывчатая информация, наличие в ней «бюрократического шума» (мелких подробностей, противоречий, завышенных норм и требований).

В ситуациях социального сравнения внешне эмоциональное выгорание проявляется как неудовлетворение своим статусом, с трудом скрываемое раздражение в адрес людей, социально более успешных. Речь идет о заниженной самооценке, следствием которой являются противоречивые состояния: трудоголизм, высокая мотивация успеха или избегания неудач. Как следствие – уход в себя, депрессивные переживания, резкие агрессивные вспышки. Очевидными становятся проявления эмоционального выгорания:

- склонность к направленности интересов на свой внутренний мир;
- эмоциональная закрытость, приводящая к формализации контактов;
- значительные энергетические затраты;
- чувство усталости, которое постепенно сменяется разочарованием, снижением интереса к своей работе, уменьшением эмоциональной устойчивости и выносливости [3].

Наряду с внутренними и внешними проявлениями выгорания автором выделяются его дисфункциональные следствия: эмоциональное выгорание отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с коллегами [3].

Таким образом, в процессе исследований В. В. Бойко развивает и доказывает в своих исследованиях идею о том, что выгорание представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще – профессионального поведения. С одной стороны, выгорание способно позволить человеку дозированно и экономно использовать энергетические ресурсы, с другой стороны, выгорание отрицательно сказывается на выполнении работы и отношениях с людьми [3].

Согласно процессуальной модели В. В. Бойко, эмоциональное выгорание – это процесс, который протекает в соответствии с основными фазами развития стресса, определяет основную симптоматику каждого этапа развития выгорания, включает выработанный личностью механизм психологической защиты, который полно или частично исключает эмоции либо понижает их энергетику в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.

По мнению В. В. Бойко, развитие синдрома эмоционального выгорания протекает на фоне хронического стресса и влечет за собой истощение эмоционально-энергетических и творческих ресурсов работающего человека [3].

По мнению В. Е. Орла, эмоциональное выгорание – это, прежде всего, дезадаптационный феномен, т.е. в процессе развития синдрома выгорания происходит своеобразная интегративная реакция субъекта – его дезадаптация в профессиональной деятельности. Данный подход позволяет проанализировать процесс протекания «выгорания» и его специфику на разных этапах профессиональной адаптации [6].

Ю. А. Юдниц, отождествляя эмоциональное выгорание и профессиональную деформацию, выделяет два основных элемента профессиональной деформации личности в системе профессий «человек – человек»: синдром хронической усталости и синдром эмоционального выгорания. Под профессиональной усталостью понимается «совершенно специфический вид усталости, обусловленный постоянным эмоциональным контактом со значительным количеством людей» [13, с. 17]. При синдроме эмоционального выгорания человек страдает не просто от физического или нервного истощения, часто носящих временный характер, а от хронических стрессов нервной системы [13].

Ученые по-разному оценивают причины формирования синдрома эмоционального выгорания (СЭВ). Одни из исследователей понятия СЭВ рассматривают его в рамках астеносубдепрессивного синдрома, считая эту патологию малоизученным вирусным заболеванием. Другие ученые считают эмоциональное выгорание следствием неблагоприятных изменений иммунной системы, третьи – результатом комплексных негативных воздействий урбанистического образа жизни. Согласно исследованию проф. В. Алешкина, директора Московского НИИ эпидемиологии и микробиологии им. Г. Н. Габричевского и проф. А. Пухальского, главного специалиста Медико-генетического научного центра РАМН, повторяющееся стрессовое состояние приводит, с одной стороны, к истощению гормональных механизмов контроля реакции воспаления, а с другой – к избыточному накоплению клеток – супрессоров, среди которых главную роль играют так называемые регуляторные Т-клетки. Избыток этих клеток не только тормозит функции иммунной защиты, снижая способность организма противостоять болезням, но и оказывает отрицательное влияние на деятельность коры головного мозга, что проявляется в виде физического, эмоционального, умственного истощения [1].

Человек с синдромом эмоционального выгорания не справляется с собственными эмоциями и телом, он их блокирует, создается напряжение, тают соматические ресурсы. В напряженном ритме и с большой эмоциональной нагрузкой работают менеджеры, врачи, социальные педагоги, социальные работники, адвокаты, сотрудники правоохранительных органов, торговый персонал. Синдром эмоционального выгорания превратился в «болезнь» социальных и коммуникативных профессий. Синдром выгорания определяется уже на ранней стадии по ряду симптомов: человек натянуто улыбается, игнорирует социальные контакты и межличностное взаимодействие с коллегами и клиентами [5].

Ученые выделяют психофизические, эмоциональные, интеллектуальные, поведенческие, социально-психологические симптомы СЭВ. Психофизическими симптомами являются: постоянная усталость, эмоциональная опустошенность, нарастание безразличия, общая астения. Стоит обратить внимание на частые беспричинные головные боли, нарушение сна, патологическую симптоматику со стороны сердца и сосудистой системы.

И. И. Кутько, Н. А. Пересадин и И. В. Лоскутова приводят в своих исследованиях эмоциональные симптомы СЭВ: недостаток эмоционально-волевых ресурсов, пессимизм и апатия, цинизм, проявления черствости в работе и личной жизни, авторитарная позиция, равнодушие, утомление, ощущение беспомощности и безнадёжности. Свои экспериментальные исследования они проводили на базе Луганского государственного медицинского университета. В исследовании приняли участие 126 человек с диагнозом СПУ (синдром повышенной утомляемости). Было установлено, что он проявляется в наиболее загрязненных районах. Основной жалобой у 90 % испытуемых отмечалось беспричинная общая слабость, утомление, у 74,2 % было замечено постепенное начало заболевания, 25,8 % – острое начало болезни. Кроме того, у 28,4 % обследуемых были выявлены заметные нарушения интеллектуальной и когнитивной сферы. Эти эксперименты показали значимость психофизиологической и эмоциональной стороны в развитии утомляемости, истощения и депрессии, которые в свою очередь присутствуют в синдроме выгорания [7].

К интеллектуальным симптомам относятся:

- снижение интереса к новым идеям и концепциям в профессиональной деятельности, а также к альтернативным путям решения возникших проблем;
- утрата вкуса и интереса к жизни;
- предпочтение стандартных шаблонов, схем, рутины инновационному, креативно-творческому подходу;
- цинизм и равнодушие к новизне;
- недостаточное участие или отказ от участия в творческих экспериментах, тренингах, семинарах, образовательных программах, циклах, курсах;
- явный формализм и чиновничество в выполнении работы.

Поведенческие симптомы СЭВ: рабочее время – более 45 часов в неделю, отказ от принятия решений, снижение энтузиазма, безразличие к результатам своего труда, импульсивное эмоциональное поведение. Во время работы появляется быстрая утомляемость и желание отдохнуть, равнодушие к приему пищи. Наблюдается недостаточная физическая нагрузка, оправдание перед самим собой и обществом, излишнее употребление алкоголя, табакокурение и частый прием медикаментов; возможно учащение несчастных случаев: падений, травм, аварий и т.д.

К числу социально-психологических симптомов следует отнести безразличие к общению, ощущение, что работать становится тяжелее, эмоциональные переживания вытесняются, уступая место пассивности, депрессии, подавленности. Нарастает отстраненность, чувство вины, обиды, конфликтность на рабочем месте. Наблюдается низкая общественная активность, снижение интереса к развлечениям и хобби, равнодушие в отношениях с коллегами, родными и знакомыми, ощущение изоляции, непонимания других людей, ощущение неполноценной поддержки со стороны семьи, родных, друзей и коллег, социальные контакты лимитируются лишь работой.

Проблема синдрома эмоционального выгорания не замыкается на уровне самого человека, она отражается на деятельности коллектива и организации, где он работает. «Выгорание» может приводить к снижению рабочей мотивации, работа становится бессодержательным занятием, вырабатывается даже негативизм по отношению к своим обязанностям, которые сотрудник инстинктивно, защищая свою нервную систему, сводит к минимуму. Снижается удовлетворение работой, утрачивается вера в свои профессиональные возможности. Кто-то просто не умеет организовать свой

рабочий день или берет на себя дополнительные обязанности, другие же становятся нетерпимыми перфекционистами. Последние исследования Стэнфордского университета показали, что люди, которые еженедельно проводят на работе 60 часов, показывают худшие результаты по сравнению с людьми с 40-часовой рабочей неделей, особенно когда речь идет об интеллектуальном труде. Психологи Университета Калифорнии в Беркли на основе 35-летних исследований убедились, что профессионалы, работающие с людьми, у которых есть выраженные признаки выгорания, теряют приблизительно 50 % своей зарплаты [7].

Подготовка и профессиональное становление специалиста, работающего с людьми, в среднем занимает 7-10 лет. В этот промежуток включены как годы обучения в учреждении профессионального образования, так и первые годы работы по профессии, когда молодой специалист осваивает и основные профессиональные навыки, и усваивает главные профессиональные ценности. Сформулированный С. Л. Рубинштейном принцип развития психики человека в деятельности объясняет значимость полноценной трудовой деятельности в процессе становления специалиста, невозможности профессионального развития без реализации знаний, умений и навыков в реальных условиях работы [11].

Однако эмоционально насыщенное взаимодействие с людьми, выступающими в качестве предмета труда учителей, социальных работников, сотрудников уголовно-исполнительной системы, врачей, среднего медицинского персонала лечебных учреждений и других специалистов, работающих в системе «человек – человек» чревато развитием, так называемого синдрома эмоционального выгорания, способного снизить эффективность трудовой деятельности, деформировать личность специалиста. В результате освоивший, казалось бы, умения, получивший навыки, узнавший структуру трудовой деятельности специалист оказывается непригодным профессионально, время и усилия, затраченные на его формирование, не оправдывают себя.

По разным источникам, эмоциональному выгоранию подвергаются от 20 % до 80 % специалистов социомических профессий. Так, более 24 % врачей скорой помощи в той или иной степени подвержены синдрому эмоционального выгорания, у 48 % учителей были выявлены признаки синдрома эмоционального выгорания. По данным С. Т. Посоховой 29 % социальных работников коррекционных школ обнаруживают признаки синдрома эмоционального выгорания. Столь широкая распространенность этого синдрома обуславливает актуальность исследования данного явления, выделения четких и однозначных параметров ее описания, надежных диагностических признаков [10].

Обозначенная проблема многоаспектна, обилие публикаций по данной проблематике существенно осложняет выделение категориальной отнесенности эмоционального выгорания. Действительно, можно выделить, как минимум, два подхода к эмоциональному выгоранию. С точки зрения медицинского подхода эмоциональное выгорание представляет собой обратимое состояние, спровоцированное трудовым стрессом, патологическое влияние которого может быть ослаблено рядом лечебных мероприятий. С точки зрения подхода сугубо психологического, эмоциональное выгорание рассматривается как процесс неблагоприятных и сложных по своей структуре смысловых изменений личности, обладающих признаками необратимости и тенденцией к генерализации на все сферы социально-психологического функционирования субъекта [5].

Общим моментом в обозначенных подходах является признание стрессорной природы эмоционального выгорания. Однако место и роль стресса в эмоциональном выгорании остаются дискуссионным вопросом. Выступает ли стресс пусковым механизмом эмоционального выгорания, является ли сенсibiliзирующим элементом деструктивного разрешения внутриличностных и нравственных конфликтов, возникающих в процессе трудовой деятельности, которые по сути своей также неизбежны и даже необходимы для личностного становления профессионала?

Конфликт и характер его разрешения оказываются наиболее значимыми для содержания самосознания личности профессионала. Последнее, в свою очередь, ставит вопрос о причинно-следственных связях эмоционального выгорания и профессиональных деструкций [3; 5; 8; 13].

Наполнение самосознания теми или иными ценностями, приоритет установок не возникают у человека отдельно от преобразований общественного мнения. Разные аттитюды общества в отношении социальной успешности человека, престижности профессии, личностной значимости и социальной полезности реализуемой трудовой деятельности могут формировать предпосылки для конфликта между возможностями личности и социально одобряемыми формами достижения желаемого социального статуса. С одной стороны, существует широкая вариативность форм и моделей достижения ожидаемого социального статуса, что связано с работой, профессией, трудовой деятельностью, с другой стороны, отмечается конфликт критериев социальной успешности человека в современном общественном сознании.

Как минимум можно выделить два полярных критерия, которые могут восприниматься конкретной личностью как взаимоисключающие, – индивидуальное благополучие или социальную полезность. В настоящее время акцентируется внимание на побочном эффекте модернизации – искажении идентичности личности в обществе с пластичными, многовариативными устоями, а точнее, хаотичными, неупорядоченными общественными аттитюдами. Личность с искаженной и/или рассогласованной идентичностью в наибольшей мере подвержена генерации стрессовых стимулов. Будучи важнейшей сферой социального функционирования взрослого человека, трудовая деятельность становится основной плоскостью и проявления, и обретения смыслов собственного существования.

Е. Л. Солдатова и А. А. Шевченко проанализировали связь динамики эмоционального выгорания и кризисов эгоидентичности профессионалов, в контексте модели Э. Эриксона, который придавал особое значение роли социальных условий для развития личности. Данная модель позволяет осмыслить социальные функции «Эго» и идентичность личности, влияние культуры и социальной среды в процессе социализации. Утрата и рассогласование ценностной сферы приводят к усугублению проявлений эмоционального выгорания у представителей социэкономических профессий [12].

Неблагоприятная самооценка, страх неуспешности распространяются с трудовой деятельности на межличностные, семейные взаимоотношения. Возникает, таким образом, эффект «замыкания» в искаженных смыслах и ценностях, расстроенной эго-идентичности человека, нарушения целостности личности, что не позволяет профессионалу овладеть стрессовыми, а нередко и экстремальными условиями профессиональной деятельности [8; 10].

Сформированная неблагоприятная самооценка, сенсibilизированная повторяющимися ситуациями неуспешности в типичных трудовых ситуациях, заставляет человека переосмысливать систему критериев объективной оценки процесса и результатов своего труда. Следовательно, эмоциональное выгорание опосредует развитие профессиональных деструкций личности.

Таким образом, эмоциональное выгорание может рассматриваться как фиксированный на уровне смысловых личностных структур эффект адаптации профессионала к стрессогенным условиям трудовой деятельности, в рамках теоретических подхода Э. Ф. Зеера. Он отмечал высокую степень развития деформаций личности под влиянием профессиональной деятельности помогающего типа [6].

В связи с этим можно предположить, что наиболее универсальные диагностические признаки эмоционального выгорания будут локализованы именно в сфере смысловой, на уровне семантического пространства личности.

Изучив различные подходы, можно сделать вывод, что, несмотря на большое количество исследований синдрома выгорания в зарубежной психологической науке и на представленность данной проблематики в отечественной психологии, вопрос о факторах выгорания и психологических меха-

низмах, порождающих данный синдром, остается недостаточно изученным. Особенность и специфичность синдрома выгорания состоит в связанности симптомов базовых факторов – эмоционального истощения, деперсонализации (цинизма) и редукции личных достижений. Ведущей составляющей выгорания выступает эмоциональное истощение, которое выражается в сниженном аффективном фоне, равнодушии или эмоциональном перенасыщении. Второй фактор (деперсонализация) отражает деформацию отношений с другими людьми, которая может проявляться как повышение зависимости от окружающих или как усиление негативизма, циничность чувств по отношению к ним. Последняя составляющая выгорания – редукция личностных достижений – отражает тенденции отрицательно оценивать себя, занижать свои личностные достижения и успехи, в нежелании прилагать личные усилия на рабочем месте, в потери смысла профессиональной деятельности. Также выгорание описывает целый ряд дезадаптивных симптомов, затрагивающих мотивационную, когнитивную, смысловую сферы личности, и проявляющихся в поведении и физическом самочувствии.

Синдром эмоционального выгорания выступает процессом, формируясь во времени и пространстве профессиональной деятельности. Основой возникновения данного феномена является несоответствие между внутренними психологическими условиями (ресурсами) и профессиональными требованиями. Так как выгорание, начиная формироваться в профессиональной сфере, позже охватывает все аспекты жизнедеятельности, можно использовать термин «психическое выгорание».

Учитывая сложный характер психического выгорания, для его изучения нужно придерживаться комплексного подхода, понимая данный феномен как интегральное психическое образование, имеющее структурное и процессуальное содержание. Структурность данного феномена выражается определенным соотношением базовых факторов: эмоционального истощения, деперсонализации и редукции личных достижений, а процессуальность учитывает этапность (фазы) его формирования в ходе профессионального становления личности.

Таким образом, эмоциональное выгорание рассматривается как механизм развития профессиональных деструкций личности, обладающий сходной с общим адаптационным синдромом динамикой, но имеющей специфическую локализацию эффектов на уровне личностного пространства профессионала. Обобщая исследования психологов, понятие эмоциональное выгорание рассматривается как состояние физического, эмоционального и умственного истощения, которое возникает вследствие стрессов, при этом затрагивает и разрушает личность в целом, оказывая негативное влияние на эффективность профессиональной деятельности. Это проявляется в отстраненности от общения с коллегами, повышенной конфликтности с клиентами, в формализме и искаженности восприятия себя и других.

Так как синдром выгорания развивается постепенно, его профилактику следует проводить своевременно на ранних этапах. Учитывая, что СЭВ затрагивает основные структуры социального взаимодействия личности, необходимо ориентироваться на социально-психологические факторы, вызывающие его. В связи с этим можно предположить, что профилактика синдрома выгорания будет заключаться в уменьшении влияния этих факторов на личность человека, посредством развития таких социально-психологических механизмов, как эмпатия, рефлексия и идентификация. В качестве мероприятий, снижающих уровень эмоционального напряжения работника, можно выделить социально-психологический тренинг, образовательные семинары и лекции по темам, связанным с эффективностью коммуникаций, а также дискуссии, посвященные новым знаниям и тенденциям в профессиональной деятельности. Также следует применять образовательные программы для увеличения стрессоустойчивости работников, используя копинг-стратегии выхода из трудных ситуаций.

Библиографический список

1. Алешкин, В. Болезни старости или старость как болезнь? / В. Алешкин, А. Пухальский // Медицинская газета. – 2011. – № 3.

2. Ананьев, Б. Г. Человек как предмет познания / Б. Г. Ананьев. – Л. : ЛГУ, 1968. – 440 с.
3. Бойко, В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В. В. Бойко. – СПб. : Питер, 1999. – 105 с.
4. Василенко, А. Ю. Личностные факторы профилактики эмоционального выгорания в процессе профессиональной самоактуализации : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01 / Василенко Анна Юрьевна. – Хабаровск, 2008. – 28 с.
5. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания : учеб. пособ. / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб. : Питер, 2008. – 336 с.
6. Зеер, Э. Ф. Психология профессионального развития / Э. Ф. Зеер. – М. : Академический Проект, 2004. – 240 с.
7. Кутько, И. И. Современная патогенетическая терапия и иммунореабилитация при синдроме психоэмоционального выгорания / И. И. Кутько, Н. А. Пересадин, И. В. Лоскутова // Новости медицины и фармации. – 2012. – № 19(436). – С. 16–19.
8. Орёл, В. Е. Структурно-функциональная организация и генезис психического выгорания : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.03 / Орёл Валерий Емельянович. – Ярославль, 2005. – 449 с.
9. Подцероб, М. Почему американские компании решили ограничить общение своих сотрудников с клиентами [Электронный ресурс] / М. Подцероб. – Режим доступа : <https://www.vedomosti.ru/management/articles/2014/08/28/celyj-den-bez-klienta> (дата обращения : 20.04.2017).
10. Посохова, С. Т. Личностный адаптационный синдром в экстремальных условиях профессиональной деятельности / С. Т. Посохова // Вестник Санкт-Петербургского университета. Сер. 12. «Психология. Социология. Педагогика». – 2011. – № 4. – С. 7–13.
11. Рубинштейн, С. Л. Основы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. – СПб. : Питер, 2006. – 713 с.
12. Солдатова, Е. Л. Взаимосвязь психического выгорания и показателей статусов-эгоидентичности / Е. Л. Солдатова, А. А. Шевченко // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Сер. «Психология». – 2013. – Т. 3. – № 3. – С. 13–16.
13. Юдчиц, Ю. А. К проблеме профессиональной деформации / Ю. А. Юдчиц // Журнал прикладной психологии. – 2008. – № 2. – С. 17–22.