

ИССЛЕДОВАНИЯ В ОБЛАСТИ ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ

ПЛАТОНОВ ЮРИЙ ПЕТРОВИЧ

*доктор психологических наук, профессор, Заслуженный работник высшей школы РФ,
заведующий кафедрой прикладной социальной психологии и конфликтологии
Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы,
исполняющий обязанности ректора Санкт-Петербургского государственного института
психологии и социальной работы,
info@gipsr.ru*

YURIY P. PLATONOV

*D.Sc. (Psychology), Professor, Honored Worker of the Higher School
of the Russian Federation, Head of the Department of Applied Social Psychology
and Conflictology, Acting Rector of St. Petersburg State Institute of Psychology and Social Work*

УДК 371.213

ФЕНОМЕН ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ЛИЧНОСТИ: СТРУКТУРНО-ФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ АНАЛИЗ

PHENOMENON OF THE EMOTIONAL BURNOUT OF A PERSONALITY: STRUCTURAL AND FUNCTIONAL ANALYSIS

Аннотация. Статья посвящена актуальной проблеме эмоционального и профессионального выгорания, в основе которого лежит потеря интереса (мотивации) к исполнению тех или иных действий (деятельности), в нормальных условиях являющихся важными и необходимыми для жизнедеятельности человека. Рассмотрена проблематика, имеющая социально-практическую и психологическую значимость при наличии психосоматических расстройств и заболеваний, состоянии стресса и тревоги, что может оказывать определяющее воздействие на переживание человеком своей несостоятельности и невостребованности социумом.

ABSTRACT. Emotional burnout is a long-term stress response that occurs as a result of prolonged occupational stressors of medium intensity. Studies confirmed that the most affected by «burnout» are the representatives of a so-called intellectual and communicative profession: managers, salesmen, consultants, agents, teachers, doctors, journalists, specialists of various social services whose work is associated with great neuropsychic loads.

Ключевые слова: выгорание, эмоциональное выгорание, профессиональное выгорание, эмоциональное истощение, деперсонализация, стрессовая реакция, стрессогенность выгорания, социально-психологические симптомы выгорания, психофизиологические симптомы выгорания, поведенческие симптомы выгорания, стадии выгорания, фазы синдрома выгорания.

KEYWORDS: burnout, emotional burnout, professional burnout, emotional exhaustion, depersonalization, stress response, stress-related burnout, social and psychological burnout symptoms, psychophysiological burnout symptoms, behavioral burnout symptoms, burnout stages, burnout syndrome phases.

Особенности изучения феномена выгорания в психологии

Понятие «выгорание» впервые было использовано в середине 1970-х годов американским психиатром Г. Фройденбергером для характеристики психологического состояния специалистов, интенсивно и тесно общающихся с клиентами в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи.

Процесс выгорания характеризуют три понятия — эмоциональное истощение, деперсонализация (цинизм) и снижение профессиональной эффективности (редукция профессиональных качеств).

В научной литературе отмечается, что данный феномен, являющийся ярким отражением современной жизнедеятельности человека, наиболее распространен среди руководителей. В связи с этим особую актуальность приобретает проблема определения факторов, влияющих на эмоциональное выгорание, так как четкое представление о них позволит разрабатывать программы профилактики и ранней диагностики этого дезадапционного феномена.

Эмоциональное выгорание — долговременная стрессовая реакция, возникающая вследствие воздействия продолжительных профессиональных

стрессоров средней интенсивности, по мнению В. В. Бойко. Исследованиями подтверждено, что больше всего страдают представители так называемых интеллектуально-коммуникативных профессий: руководители, продавцы, консультанты, агенты, преподаватели, врачи, журналисты, специалисты различных социальных служб, чья работа связана с нервно-психическими нагрузками.

Действительно, условия работы этих специалистов стрессогенные. Здесь имеются в виду не только физиологические факторы, связанные с условиями труда. Речь идет прежде всего о психологических и организационных трудностях: необходимость быть все время в форме, невозможность выбора учащихся или клиентов, отсутствие эмоциональной разрядки, большое количество контактов в течение дня и т. д. При такой работе напряженность может постепенно накапливаться. Среди возможных ее проявлений — возбуждение, повышенная раздражительность, беспокойство, мышечное напряжение, зажимы в различных частях тела, учащение дыхания, сердцебиение, повышенная утомляемость. Хотя могут быть и другие индивидуальные проявления. При достижении определенного уровня напряженности организм начинает пытаться защитить себя. Это выражается в неосознаваемом или осознаваемом желании уменьшить или формализовать время взаимодействия с учащимися, клиентами.

Работа в стрессогенной обстановке, согласно концепции Г. Селье (1960) [5], всегда приводит к мобилизации внутренних ресурсов и может вызвать острые нарушения либо проявляться в виде отсроченных последствий. На основе обобщения имевшихся статистических данных по заболеваемости и смертности в результате воздействия психосоциальных факторов установлено, что на протяжении первых трех лет воздействия стресс-фактора возрастает число острых состояний и реакций (психозы, инфаркты), а затем начинают преобладать хронические болезни: ишемическая болезнь сердца, депрессия, болезни почек, иммунологические заболевания и др. Количество стресс-реакций увеличивается вследствие действия «принципа ускорения», когда уже развившаяся стресс-реакция приводит к изменениям в жизни и новым стрессам, и «принципа заразительности», особенно выраженного в трудовых коллективах.

Синдром выгорания рассматривается многими авторами как следствие производственных стрессов, как процесс дезадаптации к профессиональным обязанностям [1], причем основным предрасполагающим фактором выгорания является продолжительность и чрезмерная рабочая нагрузка в ситуациях напряженных межличностных отношений. В связи с этим большинство исследователей склоняются к мнению, что синдром выгорания наиболее характерен для представителей коммуникативных профессий — профессий системы «человек — человек»: врачи, медицинский персонал, учителя, консультирующие психологи, психиатры, психотерапевты, представители различных сервисных профессий, а также все категории руководителей-менеджеров. В контексте

профессиональной деятельности негативные последствия межличностных рабочих коммуникаций обозначаются понятием «профессиональное выгорание». Безусловно, имеются основания считать, что проблема выгорания напрямую относится к сохранению здоровья, психической устойчивости, надежности и профессиональному долголетию специалистов, имеющих длительные межличностные коммуникации.

Факторы, обуславливающие появление синдрома эмоционального выгорания

Важное место в исследованиях, посвященных эмоциональному выгоранию, уделяется факторам, инициирующим его развитие. Большинство специалистов в данной сфере разделяют их на внутренние и внешние причины, например, Л. С. Чутко и Н. В. Козина [7].

К внутренним факторам относятся личностные и ролевые характеристики работника.

В процессе профессиональной деятельности почти ежедневно попадает клиент, который «испортит вам нервы» или «доведет до белого каления», это довольно часто встречается в управленческой практике. Невольно специалист начинает упреждать подобные случаи и прибегать к экономии эмоциональных ресурсов, убеждая себя при помощи формулы: «Не следует обращать внимания». В зависимости от статистики своих наблюдений, он добавляет, кого именно надо эмоционально игнорировать: невоспитанных, распущенных, неумных, капризных или безразличных. Механизм психологической защиты найден, но эмоциональная отстраненность может быть использована неуместно, и тогда человек не включается в нужды и требования вполне нормального партнера по деловому общению. На этой почве возникают недоразумения и конфликты, таким образом, эмоциональное выгорание проявляется своей дисфункциональной стороной.

В качестве внешних факторов рассматриваются условия среды — различного рода стрессоры, связанные со спецификой профессиональной деятельности. Это прежде всего продолжительность рабочего дня, характер выполняемых работ, количество клиентов и глубина контактов, степень самостоятельности в принятии решений, обратная связь с руководством.

Высокий темп работы, постоянно возрастающие требования — реальность в любой организации. Как правило, в первую очередь пусковым механизмом служат два условия: наличие внутреннего конфликта между требованиями организации и привлекательностью работы в ней; несоответствие между новыми требованиями, ожиданиями и реальными возможностями сотрудника. Кроме того, во многих организациях людей выматывают постоянные противоречия в стратегическом и тактическом руководстве, которые порождают невыполнимые требования к работникам, отсутствие объективных критериев для оценки результатов труда, неэффективная система мотивирования и стимулирования персонала.

Дестабилизирующая организация деятельности. Основные ее признаки общеизвестны:

нечеткая организация и планирование труда, обилие рутинных процессов в работе и высокий ее темп, недостаток оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация, наличие в ней «бюрократического шума» — мелких подробностей, противоречий. При этом дестабилизирующая обстановка вызывает многократный негативный эффект: она сказывается на самом профессионале, на субъекте общения — клиенте, потребителе и так далее, а затем на взаимоотношениях обеих сторон.

Неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности. Определяется двумя основными обстоятельствами — конфликтностью по вертикали, в системе «руководитель — подчиненный», и по горизонтали, в системе «коллега — коллега». Нервозная обстановка побуждает одних растрчивать эмоции, а других искать способы экономии психических ресурсов. Рано или поздно осмотрительный человек с крепкими нервами будет склоняться к тактике эмоционального выгорания: держаться от всего и всех подальше, не принимать все близко к сердцу, беречь нервы.

Кроме того, неопределенное содержание работы (в перспективах, целях, содержании деятельности, критериях оценки, круге полномочий, ответственности), переход к новым технологиям, изменение организационной структуры приводят к постоянно испытываемому стрессу у сотрудников, что способствует быстрому выгоранию, например, менеджеров.

Корпоративная культура компании также влияет на эмоциональное благополучие персонала: чем жестче конкуренция в отношениях, тем серьезнее эмоциональное истощение.

Согласно результатам исследований ученых СПбГУ Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой [2], у руководителей чаще, чем у представителей других профессий, встречается эмоциональное выгорание. Высокий статус связан с большим числом регламентов. Руководитель оказывается заложником огромного количества ожиданий от него подчиненных, партнеров, клиентов, и у него возникает колоссальное рассогласование между тем, что он хочет и может, и тем, что он делает. Ему необходимо определить, что важнее в его работе: процесс или результат? Если он не забывает, не умаляет значения процесса достижения результата, получает удовольствие от работы, то выгорание, по крайней мере, отсрочено. Если же он ненавидит сам процесс, ему важен только результат, то это первый серьезный показатель того, что выгорание неизбежно.

Симптомы эмоционального выгорания

Надо отметить, что эмоциональное выгорание — процесс довольно коварный, поскольку человек, подверженный этому синдрому, часто мало осознает его симптомы. Он не может увидеть себя со стороны и понять, что происходит. Руководителям и HR-менеджерам стоит прислушиваться к жалобам сотрудников на ухудшение самочувствия и состояние физического или эмоционального здоровья. Сначала приглушаются эмоции, исчезает острота чувств. Вроде бы внешне все нормально, но внутри ощущение опустошенности

и скуки. Затем начинают раздражать люди, с которыми приходится работать. Далее во время общения он уже чувствует неприязнь к ним. На первых порах легко ее сдерживать, но постепенно скрывать раздражение все труднее, наконец озлобленность просто выплескивается наружу. Ее жертвой становится ни в чем не повинный человек, оказавшийся рядом, — клиент, коллега, родственник. На последней стадии отмечается резкое падение самооценки и профессиональной мотивации. Человек по привычке может сохранять респектабельность, однако всё и все окружающие становятся ему безразличными. Общение с людьми вызывает дискомфорт. На этой тяжелой стадии возможны нарушения здоровья, бессонница, злоупотребление спиртными напитками, курением, лекарствами, психотропными веществами. Именно в такой последовательности, как правило, протекают симптомы эмоционального выгорания, которые делятся на три группы.

К психофизическим симптомам относятся:

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

- ощущение эмоционального и физического истощения. Развитию симптома предшествует период повышенной активности, когда человек полностью поглощен работой, отказывается от потребностей, с ней не связанных, забывает о собственных нуждах, затем наступает первый признак — истощение. Истощение определяется как чувство перенапряжения и истощения эмоциональных и физических ресурсов, чувство усталости, не проходящее после ночного сна. После периода отдыха (выходные, отпуск) данные проявления уменьшаются, однако по возвращении в прежнюю рабочую ситуацию возобновляются;

- личностная отстраненность — снижение восприимчивости и реактивности на изменения внешней среды (отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию). Профессионалы, испытывающие выгорание, используют отстраненность как попытку справиться с эмоциональными стрессорами на работе изменением своего сострадания к клиенту через эмоциональное отстранение. В крайних проявлениях человека почти ничего не волнует из профессиональной деятельности, почти ничто не вызывает эмоционального отклика — ни положительные обстоятельства, ни отрицательные. Утрачивается интерес к клиенту, он воспринимается как неодушевленный предмет, само присутствие которого порой неприятно;

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

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

- резкая потеря или резкое увеличение веса;

- полная или частичная бессонница (быстрое засыпание и отсутствие сна ранним утром, начиная с четырех часов утра, или, наоборот, неспособность заснуть вечером до двух-трех часов ночи и тяжелое пробуждение утром, когда нужно вставать на работу);

- постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня;
- одышка или нарушения дыхания при физической или эмоциональной нагрузке;
- заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних, телесных ощущений, язвы, нарывы;
- чрезмерная потливость, дрожание.

К социально-психологическим симптомам выгорания относятся следующие неприятные ощущения и реакции:

- безразличие, скука, пассивность и депрессия (пониженный эмоциональный тонус, чувство подавленности);
- цинизм и черствость не только в работе, но и в личной жизни;
- повышенная раздражительность на незначительные, мелкие события;
- частые нервные срывы (вспышки немотивированного гнева или отказы от общения, уход в себя);
- постоянное переживание негативных эмоций, для которых во внешней ситуации причин нет (чувство вины, обиды, подозрительности, стыда, скованности, разочарования; неуверенности в себе);
- чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности (ощущение, что «что-то не так, как надо»);
- чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, что «не получится» или человек «не справится»;
- общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу «как ни старайся, все равно ничего не получится»);
- ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег;

• осознание ошибочного выбора. Работа изначально была выбрана сотрудником ошибочно. Радость новизны прошла, наступил момент отрезвления, разочарования. Часто сотрудники сами признаются: «Готов обсуждать позицию, но в идеале хотел бы уйти из этого бизнеса — устал, мне все это надоело». Менеджеры по персоналу, будучи реалистичными, понимают, что это симптомы совершенно определенной стадии эмоционального выгорания и что пора предпринимать конкретные действия по оказанию помощи сотруднику.

К поведенческим симптомам выгорания относятся следующие поступки и особенности поведения работника:

- ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять ее все труднее и труднее;
- сотрудник заметно меняет свой рабочий режим дня (рано приходит на работу и поздно уходит либо, наоборот, поздно приходит на работу и рано уходит);
- вне зависимости от объективной необходимости постоянно берет работу домой, но дома ее не делает;
- отказ от принятия решений и формулирование различных причин для объяснений себе и другим;

• чувство бесполезности, неверие в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам; падение самооценки. Люди не видят перспектив для своей профессиональной деятельности, снижается удовлетворение работой, утрачивается вера в свои профессиональные возможности;

- невыполнение важных, приоритетных задач и «застревание» на мелких деталях, не соответствующая служебным требованиям трата большей части рабочего времени на малоосознаваемое или неосознаваемое выполнение автоматических и элементарных действий;
- дистанцированность от сотрудников и клиентов, повышение неадекватной критичности;
- злоупотребление алкоголем, резкое увеличение числа выкуренных за день сигарет, применение наркотических средств;
- уменьшение интереса к новым теориям и идеям в работе;
- спад интереса к альтернативным подходам в решении проблем (например, в работе);
- незначительное участие или отказ от участия в развивающих экспериментах (тренингах, образованиях);
- формальное выполнение работы;
- уменьшение активности и интереса к досугу, хобби;
- ограничение социальных контактов работой.

Замечено, что симптоматика выгорания может быть «инфекционной» и проявляться не только у отдельных работников. Такая участь может постигнуть не одного человека, а целый коллектив. Нередко встречается выгорание организаций, когда у подавляющего большинства сотрудников присутствует внутреннее физическое или эмоциональное состояние с одними и теми же симптомами, а также одни и те же формы поведения. В подобных случаях заметно стираются индивидуальные различия между работниками, они становятся неестественно похожими и одинаковыми, как бы на одно лицо. Люди делаются пессимистами, у них нет веры в позитивные изменения на работе и возможность что-то изменить собственными усилиями. Снижается качество работы, наблюдаются немотивированные рациональными причинами увольнения сотрудников (высокая текучесть кадров), снижение лояльности, низкая результативность, негативная атмосфера в коллективе (поиск сотрудниками козла отпущения), пораженческие настроения в ключевых подразделениях компании.

Стадии выгорания

Теперь перейдем к анализу стадий выгорания.

Первая стадия — на уровне выполнения функций, произвольного поведения: забывание каких-то моментов, говоря бытовым языком, провалы в памяти (например, внесена ли нужная запись в документацию, задан ли планируемый вопрос, какой получен ответ), сбой в выполнении каких-либо двигательных действий и т. д. Обычно на эти первоначальные симптомы мало кто обращает внимания, называя это в шутку «девичьей памятью», «склерозом». В зависимости от характера деятельности,

величины нервно-психических нагрузок и личностных особенностей специалиста первая стадия может протекать в течение 3–5 лет.

На второй стадии наблюдается снижение интереса к работе, потребности в общении (в том числе и дома, с друзьями): «не хочется видеть» тех, с кем специалист общается по роду деятельности (коллег, клиентов, начальство), «в четверг ощущение, что уже пятница», «неделя длится нескончаемо», нарастание апатии к концу недели, появление устойчивых соматических симптомов (нет сил, энергии, особенно к концу недели, головные боли по вечерам; «мертвый сон, без сновидений»), увеличение числа простудных заболеваний; повышенная раздражительность, человек «заводится», как говорят, с полуоборота, хотя раньше подобного он за собой не замечал. Продолжительность протекания данной стадии — в среднем от 5 до 15 лет.

Третья стадия — собственно личностное выгорание. Характерна полная потеря интереса к работе и жизни вообще, эмоциональное безразличие, отупение, ощущение постоянного отсутствия сил. Человек стремится к уединению. На этой стадии ему гораздо приятнее общаться с животными и природой, чем с людьми. Стадия может длиться от 10 до 20 лет.

Управленческая наука уже признала синдром эмоционального выгорания менеджеров одним из самых серьезных профзаболеваний. Оно опасно тем, что в некоторых организациях распространяется подобно эпидемии. Но, как и любую болезнь, синдром выгорания можно своевременно предупредить и весьма эффективно лечить.

Первый шаг к преодолению выгорания — разобратся с самим собой, не только понять свои цели и представить образ будущего, а ответить себе на вопрос: «В чем смысл того, что вы сейчас делаете, зачем вы это делаете?».

Самый распространенный способ справиться с ситуацией — посмотреть на свое положение и работу с более глобальной точки зрения. Другой способ — уход в область, которая лежит рядом, когда прежние знания, умения, навыки находят новое применение. Человек делает так называемую горизонтальную карьеру. Третий способ — не оставляя исполнения обязанностей, сделать их инструментом для достижения более глобальных целей. Четвертый способ заключается в следующем: человек, оставаясь в той же ситуации, начинает делать акценты не на том, что он уже хорошо знает, умеет, освоил, а на том, что является для него проблемой. Так обретается новый смысл в старой профессии, а ее превращение в инструмент саморазвития становится профилактикой выгорания.

И хотя универсального рецепта исцеления от эмоционального выгорания не существует, все же эта проблема решаема, если ею целенаправленно заниматься. Каждому человеку время от времени необходимо остановиться, оглянуться вокруг, побыть наедине с самим собой, подумать, откуда и куда он идет, с какой скоростью и с какими попутчиками, а главное — зачем, с какой целью.

Рассмотрим фазы синдрома эмоционального выгорания.

Фаза «напряжения». Нервное (тревожное) напряжение служит предвестником, запускающим механизм формирования эмоционального выгорания.

1. Симптом «переживания психотравмирующих обстоятельств». Проявляется усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудно или вообще неустраивают. Если человек не ригиден, то раздражение ими постепенно растет, накапливаются отчаяние и негодование. Неразрешимость ситуации приводит к развитию прочих явлений выгорания.

2. Симптом «неудовлетворенности собой». В результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства человек обычно испытывает недовольство собой, избранной профессией, занимаемой должностью, конкретными обязанностями. Действует механизм «эмоционального переноса» — энергетика направляется не только и не столько вовне, сколько на себя. По крайней мере, возникает замкнутый энергетический контур «Я и обстоятельства», впечатления от внешних факторов деятельности постоянно травмируют личность и побуждают ее вновь и вновь переживать психотравмирующие элементы профессиональной деятельности.

В этой схеме особое значение имеют внутренние факторы, способствующие появлению эмоционального выгорания: интенсивная интериоризация обязанностей, роли, обстоятельства деятельности, повышенная совестливость и чувство ответственности. На начальных этапах выгорания они нагнетают напряжение, а на последующих провоцируют психологическую защиту.

3. Симптом «загнанности в клетку». Возникает не во всех случаях, хотя выступает логическим продолжением развивающегося стресса. Когда психотравмирующие обстоятельства очень давят и устранить их невозможно, к нам часто приходит чувство безысходности. Мы пытаемся что-то изменить, еще и еще раз обдумываем неудовлетворительные аспекты своей работы. Это приводит к усилению психической энергии за счет индукции идеального: работает мышление, действуют планы, цели, установки, смыслы, подключаются образы должного и желаемого. Сосредоточение психической энергии достигает внушительных объемов. И если она не находит выхода, если не сработало какое-либо средство психологической защиты, включая эмоциональное выгорание, то человек переживает ощущение «загнанности в клетку».

Это состояние интеллектуально-эмоционального затора, тупика. В жизни мы часто ощущаем состояние «загнанности в клетку», причем не только по поводу профессиональной деятельности. В таких случаях мы в отчаянии произносим: «неужели это не имеет пределов», «нет сил с этим бороться», «я чувствую безысходность ситуации».

4. Симптом «тревоги и депрессии». Обнаруживается в связи с профессиональной деятельностью в особо осложненных обстоятельствах, побуждающих к эмоциональному выгоранию как средству психологической защиты. Чувство неудовлетворенности работой и собой порождают мощные энергетические напряжения в форме

переживания ситуативной или личностной тревоги, разочарования в себе, избранной профессии, конкретной должности или месте службы. Симптом «тревоги и депрессии», пожалуй, крайняя точка в формировании тревожной напряженности при развитии эмоционального выгорания.

Фаза «резистенции». Вычленение этой фазы в самостоятельную весьма условно. Фактически сопротивление нарастающему стрессу начинается с момента появления тревожного напряжения. Это естественно: человек осознанно или бессознательно стремится к психологическому комфорту, пытается снизить давление внешних обстоятельств с помощью имеющихся в его распоряжении средств. Формирование защиты с участием эмоционального выгорания происходит на фоне следующих явлений:

1. Симптом «неадекватного избирательно-эмоционального реагирования». Несомненный признак выгорания, когда профессионал перестает улавливать разницу между двумя принципиально различающимися явлениями: экономичное расходование эмоций и неадекватное избирательное эмоциональное реагирование. В первом случае речь идет о выработанном со временем полезном навыке подключать к взаимодействию с деловыми партнерами эмоции довольно ограниченного регистра и умеренной интенсивности: легкая улыбка, приветливый взгляд, мягкий, спокойный тон речи, сдержанные реакции на сильные раздражители, лаконичные формы выражения несогласия, отсутствие категоричности, грубости. Такой режим общения можно приветствовать, ибо он свидетельствует о высоком уровне профессионализма.

Он вполне оправдан в случаях:

- если не препятствует интеллектуальной обработке информации, обуславливающей эффективность деятельности. Экономия эмоций не снижает «вхождение» в проблемы партнера, т.е. понимание его состояний и потребностей, не мешает принятию решений и формулировке выводов;

- если не настораживает и не отталкивает партнера;

- если при необходимости уступает место иным, адекватным формам реагирования на ситуацию. Например, профессионал, когда требуется, способен отнестись к партнеру подчеркнуто вежливо, внимательно, с искренним сочувствием.

Совсем иное дело, когда профессионал неадекватно экономит на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования в ходе рабочих контактов. Действует принцип «хочу или не хочу»: сочту нужным — уделю внимание данному партнеру, будет настроение — откликнусь на его состояние и потребности. При всей неприемлемости такого стиля эмоционального поведения он весьма распространен. Дело в том, что человеку чаще всего кажется, будто он поступает допустимым образом. Однако субъект общения или сторонний наблюдатель фиксирует иное — эмоциональную черствость, неучтивость, равнодушие. Неадекватное ограничение диапазона и интенсивности включения эмоций в профессиональное общение интерпретируется партнерами

как неуважение к их личности, т.е. переходит в плоскость нравственных оценок.

2. Симптом «эмоционально-нравственной дезориентации». Он как бы углубляет неадекватную реакцию в отношениях с деловым партнером. Нередко у профессионала возникает потребность в самооправдании. Не проявляя должного эмоционального отношения к субъекту, он защищает свою стратегию. При этом звучат суждения: «это не тот случай, чтобы переживать», «такие люди не заслуживают доброго отношения», «таким нельзя сочувствовать», «почему я должен за всех волноваться?». Подобные мысли и оценки, бесспорно, свидетельствуют о том, что эмоции не пробуждают или недостаточно стимулируют нравственные чувства. Ведь профессиональная деятельность, построенная на человеческом общении, не знает исключений. Врач не имеет морального права делить больных на «хороших» и «плохих». Учитель не должен решать педагогические проблемы подопечных по собственному выбору. Обслуживающий персонал не может руководствоваться личными предпочтениями: «этого клиента обслужу быстро и хорошо, а этот пусть подождет и понервничает». К сожалению, в жизни мы зачастую сталкиваемся с проявлениями эмоционально-нравственной дезориентации. Как правило, это вызывает справедливое возмущение, мы осуждаем попытки поделить нас на достойных и не достойных уважения. Но с такой же легкостью почти каждый, занимая свое место в системе служебно-личностных отношений, допускает эмоционально-нравственную дезориентацию. В нашем обществе привычно исполнять свои обязанности в зависимости от настроения и субъективного предпочтения, что свидетельствует, если можно так сказать, о раннем периоде развития цивилизации в сфере межсубъектных взаимосвязей.

3. Симптом «расширения сферы экономии эмоций». Такое доказательство эмоционального выгорания имеет место тогда, когда данная форма защиты осуществляется вне профессиональной области — в общении с родными, приятелями и знакомыми. Случай известный: на работе вы до того устаете от контактов, разговоров, ответов на вопросы, что вам не хочется общаться даже с близкими.

4. 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 — 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.

Метаастазы выгорания проникают в установки, принципы и систему ценностей личности. Возникает деперсонализированный защитный эмоционально-волевой антигуманистический настрой. Человек утверждает, что работа с людьми неинтересна, не доставляет удовлетворения, не представляет социальной ценности. В наиболее тяжелых формах выгорания он рьяно защищает свою

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

5. Симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений». Как следует из названия, симптом проявляется на уровне физического и психического самочувствия. Обычно он образуется по условно-рефлекторной связи негативного свойства. Многие 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, дурные ассоциации, 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, а энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами индивида. Таким способом организм спасает себя от разрушительной мощи эмоциональной энергии.

-
1. Водопьянова Н. Е. Профилактика и коррекция синдрома выгорания: методология, теория, практика. СПб.: Изд-во СПбГУ, 2011. 160 с.
 2. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 3-е изд. М.: Юрайт, 2017. 343 с.
 3. Грабе М. Синдром выгорания — болезнь нашего времени / пер. с нем. СПб.: Речь, 2008. 96 с.
 4. Платонов Ю. П. Управленческий ресурс организации. СПб.: Речь, 2015. 544 с.
 5. Селье Г. Очерки об адаптационном синдроме/пер. с англ. М.: Медгиз, 1960. 254 с.
 6. Стресс, выгорание, совладание в современном контексте / под ред. А. Л. Журавлева, Е. А. Сергиенко. М.: Институт психологии РАН, 2011. 512 с.
 7. Чутко Л. С., Козина Н. В. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты. 2-е изд. М.: МЕДпресс-информ, 2014. 256 с.

References

1. Vodopyanova N. Ye. *Profilaktika i korrektsiya sindroma vygoraniya: metodologiya, teoriya, praktika* [Prevention and correction of the burnout syndrome: Methodology, theory, practice]. St. Petersburg: Saint Petersburg State University Publ., 2011. 160 p. (In Russian).
2. Vodopyanova N. Ye., Starchenkova Ye. S. *Sindrom vygoraniya — diagnostika i profilaktika* [The burnout syndrome: diagnostics and prevention]. Moscow: Yurayt Publ., 2017. 343 p. (In Russian).
3. Grabe M. *Zeitkrankheit Burnout: warum Menschen ausbrennen und was man dagegen tun kann*. Marburg: Francke, 2005. 93 s. (In German). (Rus. ed.: Grabe M. *Sindrom vygoraniya — bolezn nashego vremeni* [Burnout syndrome: a disease of our time]. St. Petersburg: Rech Publ., 2008. 96 p.).
4. Platonov Yu. P. *Upravlencheskiy resurs organizatsii* [The management resource of organization]. St. Petersburg: Rech Publ., 2015. 544 p. (In Russian).
5. Selye H. *The story of the adaptation syndrome: Told in the form of informal, illustrated lectures*. Montreal: Acta, Inc., 1952. 225 p. (Rus. ed.: Selye H. *Ocherki ob adaptatsionnom sindrome*. Moscow: Medgiz Publ., 1960. 254 p.).
6. Zhuravlev A. L., Sergiyenko Ye. A. (eds.). *Stress, vygoraniye, sovladaniye v sovremennom kontekste* [Stress, burnout, coping in the modern context]. Moscow: Institute of Psychology of the Russian Academy of Sciences Publ., 2011. 512 p. (In Russian).
7. Chutko L. S. *Sindrom emotsionalnogo vygoraniya. Klinicheskiye i psikhologicheskiye aspekty* [The emotional burnout syndrome. Clinical and psychological aspects]. Moscow: MEDpress-inform Publ., 2014. 256 p. (In Russian).