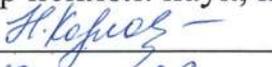


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)  
Факультет психологии  
Кафедра генетической и клинической психологии

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ В ГЭК

Руководитель ООП

д-р психол. наук, профессор

 Н. В. Козлова  
«10» 06 2019 г.

### МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

ВЗАИМОСВЯЗЬ ЭМПАТИИ С УРОВНЕМ СТРЕССА И  
ЭМОЦИОНАЛЬНЫМ ВЫГОРАНИЕМ У СОТРУДНИКОВ СКОРОЙ  
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

по основной образовательной программе подготовки магистра  
направление подготовки 37.04.01 – Психология

Грачева Юлия Алексеевна

Руководитель ВКР

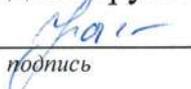
канд. психол. наук, доцент

 Т.Е. Левицкая  
подпись

«10» 06 2019 г.

Автор работы

студент группы № 20730

 Ю. А. Грачева  
подпись

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Аннотация на английском языке .....	3
ВВЕДЕНИЕ .....	4
1 Эмпатия как аспект работы сотрудников скорой медицинской помощи .....	7
1.1 Эмпатия как фактор влияния на возникновение эмоционального выгорания .....	7
1.2 Концептуальные основания теории стресса с позиции культурно– исторического подхода .....	9
1.3 Специфика эмоционального выгорания в историческом контексте .....	17
2 Материалы и методы исследования .....	27
2.1 Методология исследования .....	27
2.2 Материалы исследования .....	32
2.3 Методики исследования .....	32
3 Результаты и обсуждение .....	36
3.1 Взаимосвязь эмпатии с уровнем стресса и эмоциональным выгоранием у сотрудников ССМП .....	36
3.2 Тренинговый курс «Помощь при эмоциональном выгорании» .....	39
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	43
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ .....	45
ПРИЛОЖЕНИЕ А .....	49
ПРИЛОЖЕНИЕ Б .....	53
ПРИЛОЖЕНИЕ В .....	55
ПРИЛОЖЕНИЕ Г .....	61

**Аннотация на английском языке**

National Research Tomsk State University

Faculty of Psychology

Abstract

by

Yulia A. Gracheva

Supervisor: Candidate of Science in Psychology, Associate Professor Tatyana Ye. Levitskaya

The thesis is devoted to the study of connection between empathy, stress level and emotional burnout. The most part of the research is dedicated to the knowledge how these phenomenon can affect ambulance personnel, their jobs, relationships with co-workers and family. The sample of the study was provided by ambulance staff in a town called Seversk. There were 107 people who took a part of the research. Firstly, the level of the burnout was studied and it showed a high level of emotional burnout among ambulance workers. Secondly, the author determined the level of stress which is also was higher than normal. Thirdly, the study of level of empathy demonstrated low numbers. Moreover, the main goal of the research was to find the connection between empathy, level of stress and emotional burnout. The significant results were obtained: high level of empathy leads to lower level of emotional burnout and stress; and high level of stress and emotional burnout was provided by lower level om empathy. Using the data, the author developed the program to help people with emotional burnout to lower it down or to prevent it at all.

Keywords: emotional burnout, burnout, level of stress, empathy, ambulance, medical workers.

## ВВЕДЕНИЕ

Изучение проблемы профессионального стресса и эмоционального выгорания, а также вопросов эмпатии у специалистов является одной из передовых областей деятельности современной медицинской и психологической науки. До сих пор окончательно не выявлены все стрессогенные факторы профессионального риска у лиц, находящихся в условиях напряженной трудовой деятельности, а также их взаимосвязь с уровнем эмпатии. В особенности, к возникновению симптомов склонны представители профессий, работающих в сфере «человек – человек», а также представители экстремальных профессий. К таким профессиям можно отнести работу пожарной службы и МЧС, полиции и скорой медицинской помощи.

Работа скорой медицинской помощи является важной составляющей повседневной жизни общества. Зачастую люди, отдаленные от профессии врача, не задумываются о сложности повседневной рутины работника скорой медицинской помощи. Тяжелые условия труда, ощущения постоянного стресса, суточная работа, круглосуточное общение с людьми могут привести к неизбежным последствиям, например, возникновению синдрома эмоционального выгорания или высокого уровня стресса.

Проблема стресса, эмпатии и эмоционального выгорания широко освещается в зарубежных источниках. Например, одним из первых людей, освещавшим проблему стресса был Г. Селье. В книгах «Стресс без дистресса» [28, с. 425] и «Очерки об адаптационном синдроме» [29, с. 254] автор рассказывает о «стрессе жизни». Он уделяет внимание симптомам стресса, его динамике, болезням, которые могут возникать в результате адаптационного синдрома (под которым он подразумевает понятие «стресс»).

В работах К. Маслак была сформулирована первая зарубежная модель эмоционального выгорания. Например, книга «Burnout: The Cost of Caring» [45, с. 362] рассказывает о причинах возникновения эмоционального выгорания, о его последствиях. Также автором был разработан опросник, объединяющий симптомы и позволяющий определить эмоциональное выгорание, отделив его от стресса или депрессии.

К. Роджерс в книге «Становление личности. Взгляд на психологию» [25, с. 217] впервые затрагивает вопросы эмпатии, формулирует первое понятие. В данной работе также выдвинута идея о том, что эмпатия является основополагающим фактором для возникновения позитивных межличностных отношений.

В отечественной литературе проблема эмпатии, стресса и эмоционального выгорания освещается рядом авторов. Первопроходцем принято считать В. В. Бойко,

который в своих работах описывает стадии эмоционального выгорания, дает характеристику симптомам. В своей книге «Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении» [6, с. 278] автор также уделяет внимание методу выявления симптомов и фаз, а также составлению общей картины выгорания – опроснику «Диагностика эмоционального выгорания».

Н. Водопьянова и Е. Старченкова в книге «Синдром выгорания» [10, с. 343] подробно рассматривают явление профессионального стресса: его последствия как для сотрудника, так и для организации; причины и источники. Более того, авторы уделяют особое внимание профессиональному эмоциональному выгоранию. В книге описаны факторы риска с точки зрения социально–психологических, личностных и профессиональных аспектов. Наиболее важный вклад данной работы заключается в описании выгорания у представителей наиболее подверженных этому профессии: учителей, медицинских работников, менеджеров и т.д.

В изучение эмпатии большой вклад внесла Т. П. Гаврилова [12, с. 147 – 158]. Она подробно изучала эмпатию как явление и впервые выделила две основные формы эмпатии: сочувствие и сопереживание.

Т. Г. Бохан в своей книге «Стресс и стрессоустойчивость: опыт культурно–исторического исследования» [9, с. 267] подробно описывает стресс с точки зрения теории системности. Автор затрагивает исторический контекст, подразделяя учения о стрессе на классический период и неклассический. Вторая часть монографии посвящена вопросам системности – как стресс влияет на человека, как в контексте системности человек может использовать стресс в свою пользу, как толчок к саморазвитию.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что проблема формирования синдрома эмоционального выгорания изучается многими учеными и требует отдельного внимания, поскольку охватывает разные сферы деятельности, вне зависимости от возраста, стажа или других аспектов профессиональной жизни человека.

Именно поэтому целью данного исследования выступило выявление связи между эмпатией с уровнем стресса и синдромом эмоционального выгорания у сотрудников скорой медицинской помощи.

Для достижения данной цели были выдвинуты следующие задачи:

1. Рассмотреть явление эмпатии, стресса и эмоционального выгорания;
2. Провести исследование на выявление уровня эмпатии у сотрудников станции скорой медицинской помощи;
3. Провести исследование с целью выявить уровень стресса;

4. Провести исследование, целью которого является выявление степени эмоционального выгорания у сотрудников;
5. Провести комплексное исследование взаимосвязи эмпатии с уровнем выгорания и стресса;
6. Разработать программу тренинга, направленного на оказание помощи при выявлении симптомов эмоционального выгорания.

Объектом данного исследования является эмпатия. Предмет – взаимосвязь эмпатии с уровнем стресса и эмоциональным выгоранием сотрудников скорой медицинской помощи.

Основная гипотеза исследования: сотрудники с высоким уровнем эмпатии в большей степени подвержены стрессовым расстройствам и эмоциональному выгоранию.

Методики исследования: методика «Диагностика эмоционального выгорания» В. В. Бойко; методика Баррета–Леннарда (The Barret–Lennard Relationship Inventory), методика «Оценка профессионального стресса».

Новизна магистерской диссертации заключается в том, что ранее была исследована отдельно взаимосвязь уровня стресса и эмпатии; эмпатии и эмоционального выгорания. В данной работе проводится анализ взаимосвязи всех трех явлений.

По результатам опроса был разработан тренинговый курс «Помощь при эмоциональном выгорании», который представляет собой практическую значимость данной работы.

Структура диссертации представляет собой введение, три главы, заключение и списки источников и литературы. В первой главе описаны историко–теоретические аспекты изучения эмпатии, стресса и эмоционального выгорания. Вторая глава посвящена описанию методик исследования, выборке и методологии. Третья глава включает в себе проведенное исследование и описание программы тренингового курса.

# **1 Эмпатия как аспект работы сотрудников скорой медицинской помощи**

## **1.1 Эмпатия как фактор влияния на возникновение эмоционального выгорания**

Эмпатия – это многомерная концепция, состоящая из когнитивных и аффективных (эмоциональных) аспектов.

Впервые термин «эмпатия» был использован Э. Титченером. Он считал, что в основу эмпатии входят эмоциональная отзывчивость, интуиция, разум и рациональное восприятие одушевленных объектов. [2, с. 254]

После этого многие научные психологические школы пытались обосновать эмпатию как явление, изучить ее. Наиболее успешной в этой области оказалась гуманистическая психология. Рассмотрим ее идеи подробнее.

К. Роджерс стал основоположником учения об эмпатии, говоря о том, что эмпатия – это точное восприятие внутреннего мира другого человека и связанных с ним эмоций и смыслов. Он впервые выдвинул мысль, заключающуюся в идее: эмпатия – основа всех позитивных межличностных отношений [25, с. 185].

В изучении эмпатии выделяют две основные формы (по Т. П. Гавриловой):

1. Сопереживание. Представляет собой переживание человеком тех эмоциональных состояний, которые испытывает другой человек, с помощью механизма отождествления;
2. Сочувствие. Рассматривается как переживание собственных эмоций и эмоциональных состояний по поводу чувств другого человека.

В изучении структуры эмпатии как явления ученые расходились во мнениях. Первоначально считалось, что эмпатия – это только эмоциональный процесс, следовательно, в ее составе был только аффективный аспект. Эмпатию видели как эмоциональное переживание в ответ на эмоциональное состояние другого человека.

Н. Айзенберг, отмечая аффективный аспект как главенствующий, тем не менее отмечает роль и когнитивных процессов. Описывая свою теорию, она подчеркивает, что эмпатия это не только переживание из-за открытых проявлений эмоций другим человеком [52, с. 89]. Когнитивные процессы включаются, когда перед человеком разыгрывается эмоциональная ситуация, и субъект, не испытывая конкретных эмоций, но понимая, что в данной ситуации они необходимы, он пытается поставить себя на место другого человека или думает о переживаниях, что приводит к эмпатии. Из этого можно сделать вывод о том,

что эмпатическое переживание может быть автоматическим или опирается на когнитивные процессы обработки информации.

В научном мире имеет место быть версия, в которой аффективные и когнитивные процессы взаимосвязаны в равной степени. В этом случае когнитивный аспект является предпосылкой к возникновению эмпатии.

Такие ученые, как В. Н. Дружинин, В. П. Зинченко, Р. С. Немов и др., выделяют следующие виды эмпатии:

1. Эмоциональная. Основана на механизмах проекции и подражания аффективным реакциям других людей;
2. Когнитивная. Основана на интеллектуальных процессах: анализ, сравнение и т.д.;
3. Предиктивная. Опирается на способность прогнозировать, предугадывать аффективные реакции людей в различных ситуациях;
4. Эстетическая. Проявляется во вчувствовании в художественный образ;
5. Эгоцентрическая. Проявляется как сопереживание и сочувствие самому себе;
6. И т.д.

Т. П. Гаврилова считает, что эмпатия зависит от чувствительности человека к себе и окружающему его миру [11, с. 125]. Люди с более высоким уровнем эмпатийности заинтересованы в других, более эмоциональны, оптимистичны. И, в противовес, люди с низким уровнем эмпатии более ригидны, эгоцентричны, зачастую они считают себя интровертами, им сложнее заводить новые знакомства. Эмпатия помогает им устанавливать и развивать механизм формирования межличностных отношений.

Также, автор выдвигает идею об интересе к другой личности: чем он выше, тем глубже уровень эмпатии.

Для эмпатии, как и для любого другого явления, есть преграды. Так, гедонистическая ориентация человека, эгоизм могут стать одним из главных препятствий. Более того, различные негативные психологические состояния, такие как тревога, агрессия, депрессия, нервозность и т.д., также оказывают влияние и препятствуют становлению эмпатии.

Проекцию выделяют как один из способов вмешательства в процесс эмпатии. Она заключается в переносе человеком своих недостатков, качеств, эмоционального опыта на другого.

Применимо к сотрудникам скорой медицинской помощи, эмпатия может как рассматриваться как элемент взаимоотношений: приезжая на вызов, сотрудник ССМП может отражать свои чувства на пациенте. Отражение чувств тогда может носить разный характер: начиная с сочувствия и заканчивая переживаниями за дальнейшую судьбу пациента.

Существует общественное мнение о том, что чем выше уровень эмпатии, тем выше уровень оказания медицинской помощи. Но многие авторы придерживаются мнения о том, что эмпатия должна быть в меру. Повышенный уровень эмпатии может привести к эмоциональному выгоранию гораздо быстрее, нежели отстраненное поведение сотрудника по отношению к пациентам.

В последней главе данной работы описывается исследование, проведенное с целью выявить взаимосвязь между эмпатией и эмоциональным выгоранием, а также уровнем стресса.

Таким образом, эмпатия – это восприятие человеком внутреннего мира другого человека. Эмпатия имеет две основные формы: сочувствие и сопереживание.

На протяжении истории изучения эмпатии как явления ученые расходились во мнениях о взаимосвязи когнитивных способностей человека и аффективных. Тем не менее, современные исследования показывают, что в процессе эмпатии принимают участие как мыслительные возможности, так и эмоциональные аспекты. В связи с этим эмпатия подразделяется на множество видов.

## **1.2 Концептуальные основания теории стресса с позиции культурно–исторического подхода**

Важную роль в создании учения о стрессе сыграл Г. Селье. В XX веке Г. Селье, будучи врачом, обратил внимание на тот факт, что проявление любой инфекции зарождается одинаково и имеют общую симптоматику: повышение температуры, слабость, потеря аппетита и т.д. С этого начались исследования и, как следствие, учение о стрессе. Для обозначения стресса Селье долгое время использовал другие термины: общий адаптационный синдром, стресс–синдром и стресс–реакция, синдром адаптации и т.д.

Г. Селье и его коллеги изучали биологические и физиологические аспекты стресса, и благодаря этому сложилось традиционное понимание стресса как физиологической

реакции организма. Это привело к тому, что организм человека рассматривался теперь с новой стороны.

Более того, в дальнейших работах Селье уделял внимание и психологическому аспекту проблемы стресса. Он считал, что психологический стресс или же напряжение психики человека – это стресс души; а физиологический стресс – это стресс тела.

Развивая свою концепцию, Г. Селье разрабатывает и предлагает на всеобщее обозрение концепцию краткосрочной и среднесрочной адаптации [29, с. 211]. За основу он берет понятие «адаптационной энергии», которая описывает индивидуальные адаптационные различия как различия в распределении адаптационной энергии.

Данная концепция имеет следующие идеи:

1. У каждого человека с рождения имеется адаптационная энергия, но в ограниченном количестве (которое также задается человеку с рождения);
2. Количество адаптационной энергии имеет ограничения: оно может быть сконцентрировано в одном направлении или распределено между вариациями ответов на вызовы от окружающей среды;
3. Для вызова адаптационного ответа необходимо перейти порог воздействия внешнего фактора;
4. Адаптационная энергия может быть активна при двух различных уровнях компетентности:
  - 4.1. Первичный уровень, при котором отклик происходит в ответ на высокий уровень фактора с высокими затратами адаптационной энергии;
  - 4.2. Вторичный уровень, на котором ответ порождается на низком уровне воздействия при малых расходах адаптационной энергии.

В дальнейших исследованиях теория Г. Селье об адаптационной энергии подтверждалось и дополнялось. Например, в 1952 году Б. Голдстоун опровергает идею об ограниченности энергии. Он считает, что адаптационная энергия не поддается ограничению, тем более заданному с рождения ограничению [16, с. 39].

Развивая учение о стрессе, Г. Селье апробировал знания, полученные в ходе многолетнего наблюдения за реакцией живого организма на стресс, и создал трехфазную структуру развития реакции под воздействием избыточных раздражителей, получившей название "Триада Селье". Она заключается в трех стадиях развития стресса:

1. Стадия тревоги (или alarm–reaction). Она заключается в мобилизации защитных сил организма. На этой стадии человек справляется с нагрузкой с помощью функциональной мобилизации соответствующих органов и систем организма, без структурных перестроек. Возникают острые стрессовые реакции, диапазон которых варьируется от невероятной активности до полного ступора. На данной стадии могут возникнуть следующие психосоматические расстройства: мигрень, аллергия, язва желудка или гастрит;
2. Стадия сопротивления (resistance). На данной стадии организм упорно сопротивляется внешнему воздействию и вместе с этим начинают активизироваться механизмы адаптации к новым условиям. В зависимости от эффективности адаптации поведение может быть реорганизовано и дезорганизовано. Как правило, при эустрессе или, как его называют, положительном стрессе, ресурсов организма хватает для того, чтобы приспособиться к новым условиям. При дистрессе организм по–прежнему остается в состоянии сопротивления, адаптационные механизмы не срабатывают и, как следствие, человек может испытывать такие симптомы как паника, уныние, ухудшение физического самочувствия, снижение эмоционального фона. Вся стадия проходит при повышенном уровне активности, следовательно, максимально напрягается и физическая, и эмоциональная сфера деятельности, что приводит к третьей стадии.
3. Стадия истощения (exhaustion). Ее протекание зависит от результатов, полученных на предыдущем этапе. При благополучной адаптации может возникать ощущение усталости, сонливости, опустошенности. Если приспособиться к стрессору не удалось, наступает эмоциональный коллапс, отрицание, ощущение безысходности, тоски, развивается депрессия. С безуспешным опытом адаптации связаны и многие соматические заболевания. Если стресс был мощным, а неспособность эффективно приспособиться привела к фатальным последствиям, на стадии истощения высок риск развития личностных деформаций и расстройств психики.

Отдельное внимание в своих работах Г. Селье уделяет психологическому аспекту стрессу. В более поздних работах он указывает отдельную категорию – эмоциональный стресс или психологический стресс, так он описывает психическое проявление синдрома стресса. Под эмоциональным стрессом подразумевается первичные эмоциональные психические реакции, возникающие под воздействием критических психологических

факторов, а также эмоционально–психические синдромы, порожденные телесными повреждениями, и аффективные реакции при стрессе, и физиологические механизмы, лежащие в их основе. Это учение зародилось благодаря работам исследователей, изучавших и апробировавших опыт Второй мировой войны.

Популяризация понятия «стресс» в биологии и медицине и прямое перенесение его физиологического значения в психологию привели к смешению психофизиологического и физиологического подходов к его изучению.

Р. Лазарус стал первым, кто попытался разграничить физиологическое и психологическое понимание стресса. Развивая учение о стрессе, он выдвинул концепцию, согласно которой разграничиваются физиологический стресс, связанный с реальным раздражителем, и психический (эмоциональный), при котором человек (на основе индивидуальных знаний и опыта) оценивает предстоящую ситуацию как угрожающую, трудную. Тем не менее, Р. Лазарус отмечал наличие психических элементов в физиологическом стрессе и наоборот [16, с. 113].

С течением времени исследователи со всего мира пришли к мнению об условности разделения физиологического и психологического стресса. Аналогичная ситуация происходит с терминами «психический стресс» и эмоциональный «стресс». В наше время данные понятия сопоставляются как синонимичные, поскольку основной психического или психологического стресса является эмоциональное возбуждение.

В настоящее время большую трудность составляет общее понятие стресса. Теоретики и практики расходятся во мнениях касательно определения «стресс»: его значение варьируется в зависимости от специфики субъекта, области его действий и сфер научных интересов. Еще Р. Лазарус писал: «Различные представления о сущности стресса, его теории и модели во многом противоречат друг другу. В этой области не существует устоявшейся терминологии».

Тем не менее, есть единое мнение об комплексности и многоплановости данного определения. На данный момент времени выделяются три значения стресса:

1. Стресс – любые внешние стимулы и события, которые вызывают состояние возбуждения или напряжения. Чаще всего к данной категории относят такие термины как «стрессор», «стресс–фактор»;

2. Стресс – субъективная реакция личности, отражающая внутреннее психическое состояние напряжения и возбуждения. Сюда относят эмоции, защитные механизмы и реакции, копинг–стратегии;
3. Стресс – физическая реакция организма на предъявляемое требование или воздействие. Г. Селье начал свое учение, опираясь на данное значение. Функция организма заключается в поддержании состояния активности и преодолении стрессового состояния.

Рассмотрим подробнее вторую категорию понятия «стресса». Особую роль в психологической структуре играют мотивационные и эмоциональные компоненты. Особенно важными эти понятия являются для структур психической напряженности. Н. И. Наенко в своих работах разделяет понятие «психическая напряженность» на два вида:

- Операциональная, которая определяется процессуальным мотивом деятельности: либо совпадает с ее целью, либо находится с ней в близких отношениях. Он характеризуется тесной связью объективного и субъективного содержания деятельности;
- Эмоциональная обуславливается доминирующим мотивом самоутверждения в деятельности, который резко расходится с ее целью и сопровождается эмоциональным переживанием, оценочным отношением к деятельности [15, с. 201].

Анализ работ ряда исследователей, изучавших состояние психической напряженности, позволяет определить ее как неспецифическую реакцию активации организма и личности в ответ на воздействие сложной или экстремальной ситуации, которая зависит не только от характера экстремальных факторов, но и от степени адекватности и восприимчивости к ним организма конкретного человека, а также от индивидуальных особенностей личностного отражения ситуации и регуляции поведения в ней.

Следует обратить внимание на тот факт, что четкого смыслового и феноменологического разграничения понятий «психологический стресс» и «психическая напряженность» исследователи не приводят. Более того, подавляющее их большинство эти понятия употребляют как синонимы, характеризующие особенности психических состояний в сложных условиях деятельности.

В ряде случаев предпринимаются попытки «развести» значения этих терминов по характеристике степени выраженности этих состояний: стресс принято рассматривать как

крайнюю степень психической напряженности, которая в свою очередь используется для обозначения состояний, оказывающих сильное и отрицательное влияние на деятельность, в отличие от состояния напряжения, которое характеризует повышенную, но адекватную условиям функционирования активность организма и личности.

Однако до настоящего времени оба этих понятия используются, как правило, в качестве синонимов и оба они не имеют достаточно четкого и тем более однозначного определения.

Под термином «эмоциональный стресс» ряд исследователей обозначают различные состояния организма и личности: от состояний, находящихся в пределах физиологических и психологических границ психоэмоционального напряжения, до состояний на грани патологии, психической дезадаптации и развивающихся как следствие длительного или повторного эмоционального напряжения.

Г.Н. Кассиль, М.Н. Русалова, Л.А. Китаев–Смык и некоторые другие исследователи под эмоциональным стрессом понимают широкий круг изменений психических и поведенческих проявлений, сопровождающихся выраженными неспецифическими изменениями биохимических, электрофизиологических показателей и другими реакциями [15, с. 223].

Ю.А. Александровский с эмоциональным стрессом связывает напряжение барьера психической адаптации, а патологические последствия эмоционального стресса – с его прорывом. Учитывая ведущую роль центральной нервной системы в формировании общего адаптационного синдрома, стресс определяют как состояние напряжения или перенапряжения процессов метаболической адаптации головного мозга, ведущих к защите или повреждению организма на разных уровнях его организации посредством единых нейрогуморальных и внутриклеточных механизмов регуляции. Такой подход фиксирует внимание только на энергетических процессах в самой мозговой ткани [15, с. 228].

Встает вопрос: как соотносятся понятия «эмоциональный стресс» и «эмоции»? Выше описывалась характеристика, данная Р. Лазарусом, понятия «психологический стресс»: обусловленное «угрозой» эмоциональное переживание, которое оказывает влияние на способность человека достаточно эффективно осуществлять свою деятельность. Из этого можно сделать вывод: поскольку влияние эмоционального напряжения на человека в этом контексте является определяющим фактором, то между эмоциональным стрессом и отрицательными эмоциями различий не имеется.

Рядом авторов (А. В. Вальдман, М. М. Козловская, О. С. Медведева) выделяются явления эмоционального стресса:

1. Комплекс непосредственных психологических реакций, который определяется как процесс восприятия и переработки личностно значимой для индивида информации, содержащейся в сигнале (воздействии, ситуации) и субъективно воспринимаемой как эмоционально–негативная (сигнал «угроза», состояние дискомфорта, осознание конфликта и т. д.);
2. Процесс психологической адаптации к эмоционально–негативному субъективному состоянию;
3. Состояние психической дезадаптации, обусловленной эмоциональными для данной личности сигналами, вследствие нарушения функциональных возможностей системы психической дезадаптации, что ведет к нарушению регуляции поведенческой активности субъекта [27, с. 215].

Каждое из этих трех состояний сопровождается, по мнению авторов, широким комплексом физиологических сдвигов в организме. Вегетативные, симптоматико–адреналовые и эндокринные корреляты обнаруживаются при любой эмоции или эмоциональном напряжении (как позитивном, так и негативном) в периоде психологической адаптации к стресс–воздействию и в фазе психической дезадаптации. Поэтому по перечисленному комплексу реакций дифференцировать эмоцию от эмоционального (психологического) стресса, а последний от физиологического стресса пока не представляется возможным.

С развитием науки о стрессе вводились новые термины, по–прежнему сохранялось терминологическое многообразие. Р. Лазарус отмечает, что отдельные исследователи используют термин «стресс» там, где другие применяют такие психофизиологические понятия, как «конфликт», «тревога», «фрустрация», «защитная реакция». С термином «стресс» связаны и другие понятия, такие, как «напряжение» и т. п.

По утверждению Ч. Д. Спилбергера, состояние тревоги возникает, когда индивид воспринимает определенный раздражитель или ситуацию как несущие в себе актуально или потенциально опасные элементы, угрозы, вред. Состояние тревоги может варьировать по интенсивности и изменяться во времени как функция уровня стресса, которому подвергается индивид. С данным положением согласуется и понимание автором стресса в виде совокупности внешних воздействий (стресс–факторов), которые воспринимаются личностью как чрезмерные требования и создают угрозу ее самоуважения, самооценке, что

вызывает соответствующую эмоциональную реакцию (состояние тревоги) различной интенсивности. Склонность к такого рода эмоциональной реактивности характеризуется как личностная тревожность [16, с. 355].

При описании тревоги как процесса существенным является не только отчетливое разделение понятий «стресс» и «состояние тревоги», но и акцентирование на понятии угрозы как психологической реальности. Одна из идей Ч. Д. Спилбергера: использовать термины «стресс» и «угроза» для обозначения различных аспектов временной последовательности событий, проявляющихся в состоянии тревоги. По его мнению, понятие «стресс» должно использоваться для соотнесения с условиями–стимулами, порождающими стрессовую реакцию, с факторами, вызывающими эмоциональные реакции, а также с моторно–поведенческими и физиологическими изменениями.

Таким образом, анализ литературных данных свидетельствует о том, что понятие «стресс» с момента своего появления претерпело значительные изменения, связанные как с расширением сферы его применения, так, главным образом, и с фундаментальным изучением различных аспектов этой проблемы – причинности, регуляции, детерминации, проявления, преодоления стресса. Понятие «стресс» применяется не всегда обосновано, иногда им подменяются другие близкие (но не всегда) по смыслу термины – например, довольно часто любое эмоциональное напряжение называют стрессом. Неоднозначность понимания стресса приводит к различиям во взглядах на сущность тех или иных психических явлений, несовпадению трактовок изучаемых феноменов, противоречивости полученных данных, отсутствию строгих критериев при их интерпретации, использованию неадекватных методических приемов исследования и т. д.

Изучение эмоционального выгорания было бы невозможно без определения понятия «стресс». В современной отечественной науке одной из известных теорий стресса принято считать теорию стресса с позиции принципа системности. В данной теории стресс открывается как совокупность психологических проявлений, сопровождающих процесс саморазвития человека, в котором раскрывается его сверхадаптивность.

Подводя итог, можно сказать о том, что первым ученым, который затронул проблема стресса на научно уровне, был Г. Селье. Свою работу он начал, изучив симптоматику инфекционных заболеваний и выделив основные показатели развития болезни. Это натолкнуло ученого на мысль о введении нового термина в научный оборот.

Его учение об «общем адаптационном синдроме» брало начало с изучения биологических и физиологических аспектов стресса и привело к созданию так называемое

«Триады Селье» – трех фаз развития стресса: тревога, сопротивление, истощение. Более того, он создал концепцию адаптационной энергии, с которой человек рождался и использовал на протяжении всей жизни.

Дальнейшее изучение предмета позволило Г. Селье выйти на новый уровень и заняться психологическим (психическим) аспектом стресса. Он описал первичные психические реакции, возникающие в стрессовых ситуациях, а также аффективные реакции.

Изучение проблематики стресса продолжил Р. Лазарус, который разграничил понятия физиологического и психического стресса.

Эти учения дошли и до настоящего момента времени. Сейчас не существует единого понятия «стресс», тем не менее данная сфера психологического знания широко развивается за счет проводимых исследований. Так, ученые выявили взаимосвязь эмоций и стресса, а также тревожности, защитных механизмов и т.д.

Одной из современных концепций изучения стресса стала теория стресса с позиции системности. Данная научная концепция отражает стресс как обязательное условие развития человека. Стресс помогает открывать новые горизонты, находить новые варианты решения. В частности, на примере описания трудных жизненных ситуаций, авторы делают акцент на том, что это – важная точка в развитии человека. Преодолев ее, пройдя все сложности, человек не только сделает шаг вперед, он также будет развиваться.

### **1.3 Специфика эмоционального выгорания в историческом контексте**

В Международной классификации болезней десятого пересмотра эмоциональное выгорание описывается как состояние человека, для которого характерно эмоциональное истощение.

Изучение синдрома эмоционального выгорания началось в Европе в конце XX века. Х. Дж. Фрейденберг был первопроходцем в этой области и описал особое расстройство личности, заключающееся в сухом, резком и порой неадекватном общении с людьми. Такое расстройство возникало вследствие интенсивного и эмоционально нагруженного труда, общения с клиентами и пациентами в процессе работы. В 1974 году Фрейденберг, основываясь на исследовании, выборкой которого стали врачи, учителя, полицейские и работники социальной сферы, ввел понятие «выгорание» [10, с. 110].

Развитие представлений о выгорании на первых этапах изучения проходило путем накопления описаний симптомов, которые связаны с ним. Большинство исследований имело сугубо эмпирическую направленность и не пыталось дать теоретически обобщенного определения. Исследователи перечисляли около 150 симптомов выгорания. Среди них аффективные симптомы: угрюмость, плаксивость, пониженность и нестабильность настроения, истощение эмоциональных ресурсов. Когнитивные симптомы: ощущение безысходности и безнадежности, ригидность мышления, циничность, отстраненность в общении с коллегами и клиентами, стереотипное отношение. Как правило, этому сопутствуют и физиологические жалобы: головные боли, тошнота, головокружение, беспокойство и бессонница. К мотивационным симптомам относится исчезновение присущих человеку мотиваций: старания, энтузиазма, заинтересованности; и появление разочарования, неудовлетворенности, возможен отказ от должности.

Одной из главных проблем в постановке диагноза «эмоциональное выгорание» является многообразие симптомов. Состояния, испытываемые при выгорании, схожи с симптоматикой стресса, личностных расстройств и т.д. В дальнейших работах ученые сходятся во мнениях о том, что выгорание – это целый симптомокомплекс.

В 1976 г. К. Маслак и С. Джексон представили научному миру модель выгорания, которая и по сей день считается актуальной. Заслуга данной модели заключается в том, что выгорание впервые рассматривалось как синдром, который имеет определенные симптомы [45, с. 115]. Только в совокупности эти симптомы составляют синдром выгорания:

1. Эмоциональное истощение выступает как основная составляющая выгорания. Оно проявляется в переживаниях сниженного эмоционального тонуса, утрате интереса к окружающему или эмоциональном перенасыщении; в агрессивных реакциях, вспышках гнева, появлении симптомов депрессии. Человек чувствует, что не может отдаваться работе, как раньше. Возникает ощущение приглушенности, притупленности эмоций, в особо тяжелых проявлениях возможны эмоциональные срывы. Частыми являются жалобы следующего характера: «Я чувствую себя как выжатый лимон», «Работа отнимает все мои силы» и т.д. После периода отдыха (выходные, отпуск) данные проявления уменьшаются, но по возвращении в прежнюю рабочую ситуацию возобновляются;

2. Деперсонализация проявляется в деформации (обезличивании) отношений с другими людьми: повышении зависимости от других или, напротив, негативизма, циничности установок и чувств по отношению к реципиентам (пациентам,

подчиненным, ученикам). Возникающие негативные установки могут по началу иметь скрытый характер и проявляться во внутреннем сдерживаемом раздражении, которое со временем вырывается наружу в виде вспышек раздражения или конфликтных ситуаций. При синдроме эмоционального выгорания нарушается ровное отношение ко всем субъектам деятельности, действует принцип «Хочу или не хочу», «Сочту нужным или будет настроение – уделю внимание данному партнеру». У человека с синдромом выгорания возникает потребность в самооправдании: «Это не тот случай, чтобы переживать», «Такие люди не заслуживают доброго отношения», «Таким людям нельзя сочувствовать», «Почему я должен за всех волноваться» и т.д.

3. Редуцирование личных достижений проявляется в тенденции к негативному оцениванию себя, снижении значимости собственных достижений, в ограничении своих возможностей, негативизме относительно служебных обязанностей, в снижении самооценки и профессиональной мотивации, в редуцировании собственного достоинства, в снятии с себя ответственности или отстранении от обязанностей по отношению к другим. Человек не видит перспектив для своей профессиональной деятельности, снижается удовлетворение работой, утрачивается вера в свои профессиональные возможности. Наблюдается принижение собственных потребностей и желаний, сопряженное с чувством недостатка компетентности.

Опираясь на данные компоненты, К. Маслак и С. Джексон составили опросник МВИ (Maslach Burnout Inventory), направленного на выявление синдрома выгорания у сотрудников.

Помимо этого, К. Маслак выделяет динамику процесса выгорания, которая заключается в 4 этапах [46, с. 499]:

1. Идеализм и чрезмерные требования;
2. Эмоциональное и психическое истощение;
3. Дегуманизация как средство противодействия;
4. Конечная стадия: синдром отвращения как против себя, так и против окружающих (коллег, начальства), что приводит к развитию болезни и/или увольнению.

В своих работах К. Маслак также обозначает факторы, от которых зависит развитие синдрома выгорания [46, с. 500]:

- Индивидуальный предел, потолок возможностей «Эмоционального Я» противостоять истощению, противодействовать выгоранию;

- Внутренний психологический опыт, включающий чувства, установки, мотивы, ожидания;
- Негативный индивидуальный опыт, в котором сконцентрированы проблемы, дискомфорт, дисфункции и/или их негативные последствия.

В истории зарубежных исследований выгорания существуют и другие модели. Например, Е. Эделвич и А. Бродский описывают выгорание как процесс крушения иллюзий. Они определяют выгорание в «помогающих профессиях» как прогрессирующую потерю идеализма и энергии, которую испытывают люди в результате специфических условий их работы. Исследователи считают, что изначальный идеализм и благородные стремления становятся залогом фрустрации в будущем.

Д. Этзион определяет «выгорание» как «психологическую эрозию». Она считает, что выгорание возникает постепенно и незаметно для человека, и невозможно отнести его к конкретным стрессовым событиям. Исследователь также говорит о несоответствии между индивидуальными и средовыми характеристиками (ожиданиями и требованиями среды). Это несоответствие действует как постоянный источник стресса.

Т. Кокс и А. Гриффитс описывали интегративную модель синдрома выгорания, которая включает в себя три аспекта: сильная мотивация, неблагоприятная рабочая обстановка и использование человеком неадекватных стратегий совладания (копинг-стратегий) [33, с. 115].

Сильная мотивация. В большинстве подходов к объяснению синдрома выгорания обращается внимание на решающую роль первоначально сильной мотивации, далеко идущих планов, ожиданий, стремлений, а также идеализма и включенности в работу. По словам А. М. Пайнс, для того чтобы «сгореть, необходимо гореть».

Неблагоприятная рабочая обстановка. В работах многих исследователей содержится мысль о возникновении синдрома выгорания: он возникнет тогда, когда есть столкновение сильной мотивации профессионала и условий конкретной профессиональной среды, в которой ему приходится работать. То, что выгорание было обнаружено и чаще всего встречается в «помогающих» профессиях, авторы объясняют тем, что именно в них происходит столкновение идеалистических установок и высокой мотивации с реальными условиями профессиональной среды (тяжелые условия, сильные стрессы, ресурсозатратное общение с людьми).

Неадекватные копинг–стратегии. Неадекватные, неэффективные способы борьбы со стрессом могут привести к выгоранию. Такие последствия могут проявляться на двух уровнях: личностном (различные заболевания, включая психосоматические, депрессия, низкая самооценка и т.д.), организационном (абсентеизм, плохое исполнение обязанностей, социальная отрешенность и т.д.).

В целом теоретические подходы к объяснению выгорания в иностранных исследованиях можно разделить на три общих направления:

- Индивидуально–психологический подход подчеркивает характерное для некоторых людей несоответствие между слишком высокими ожиданиями от работы и действительностью, с которой им приходится сталкиваться ежедневно;
- Социально–психологический подход считает, что причиной феномена выгорания считается специфика самой работы в социальной сфере, отличающаяся большим количеством нагружающих психику неглубоких контактов с разными людьми;
- Организационно–психологический подход опирается на мнение о том, что причина синдрома выгорания связывается с типичными проблемами личности в организационной структуре: недостатком самостоятельности и поддержки, ролевыми конфликтами, неадекватной или недостаточной обратной связью руководства и отдельного работника и т. д.

Стоит также отметить концепцию выгорания М. Буриша, разработанную в 1994 году. В развитии эмоционального выгорания выделяются 6 основных стадий [10, с. 119]:

1. Предупреждающая фаза – предвестник развития синдрома эмоционального выгорания. На данной фазе появляется ряд симптомов:

- 1.1. Чрезмерное участие в профессиональной деятельности: чрезмерная активность, чувство незаменимости, отказ от потребностей, не связанных с работой, вытеснение неудач и разочарований, ограничение социальных контактов;
- 1.2. Истощение: чувство усталости, бессонница, угроза несчастных случаев.

2. Снижение уровня собственного участия. Ей присуща следующая симптоматика:

- 2.1. По отношению к объектам деятельности профессионал проявляет: потерю положительного восприятия коллег; переход от помощи к надзору и

контролю за подчиненными; приписывание вины за собственные неудачи другим людям; доминирование стереотипов в поведении по отношению к объектам деятельности и коллегам;

2.2. По отношению к остальным окружающим работник с развивающимся синдромом эмоционального выгорания проявляет отсутствие эмпатии, безразличие, циничные оценки.

2.3. По отношению к профессиональной деятельности наблюдаются такие аспекты, как нежелание выполнять свои обязанности; искусственное продление перерывов в работе, опоздания, уход с работы раньше времени; акцент на материальный аспект при одновременной неудовлетворенности работой.

2.4. Возрастание требований профессионала можно заметить через: потерю жизненного идеала, концентрацию на собственных потребностях; чувство переживания, что другие люди используют работника; зависть.

3. Эмоциональные реакции – третья фаза синдрома эмоционального выгорания по Буришу. В этот момент у профессионала появляются следующие симптомы:

3.1. Депрессия: постоянное чувство вины, снижение самооценки; безосновательные страхи, лабильность настроений, апатия;

3.2. Агрессия: защитные установки, обвинение других, игнорирование своего участия в неудачах; отсутствие толерантности и способности к компромиссу; подозрительность, конфликты с окружением.

4. Фаза деструктивного поведения затрагивает следующие сферы:

4.1. Сфера интеллекта: снижение концентрации внимания, отсутствие способности к выполнению сложных задач; ригидность мышления, отсутствие воображения;

4.2. Мотивационная сфера: отсутствие собственной инициативы, снижение эффективности деятельности, выполнена заданий строго по инструкциям;

4.3. Эмоционально–социальная сфера: безразличие, избегание неформальных контактов; отсутствие участия в жизни других людей либо чрезмерная привязанность к конкретному лицу; избегание тем, связанных с работой; самодостаточность, одиночество, отказ от хобби, скука.

5. Психосоматические реакции – пятая фаза синдрома эмоционального выгорания. У профессионала проявляется:

5.1. Снижение иммунитета;

5.2. Неспособность к релаксации в свободное время;

- 5.3. Бессонница, сексуальные расстройства;
- 5.4. Повышенное давление, тахикардия, головные боли;
- 5.5. Боли в позвоночнике, расстройства пищеварения;
- 5.6. Зависимость от никотина, кофеина, алкоголя.

6. Разочарование – заключительная фаза эмоционального выгорания, она проявляется через отрицательную жизненную установку, чувство беспомощности и бессмысленности жизни; экзистенциальное отчаяние.

При анализе данных фаз синдрома выгорания прослеживается тенденция: сильная зависимость от работы приводит к полному отчаянию и к экзистенциальной пустоте. На первом этапе развития синдрома профессиональная деятельность является главной ценностью и смыслом всей жизни человека. По мнению Буриша, «тот, кто выгорает, когда-то должен был загореться». В случае несоответствия между собственным вкладом и полученным или ожидаемым вознаграждением появляются первые симптомы выгорания.

Начало появления работ по проблемам выгорания в отечественной психологии также приравнивают к концу XX века (с 1980–х гг.). В отличие от зарубежных исследователей, представители отечественной психологической школы используют термины «профессиональное выгорание», «эмоциональное выгорание», «психическое выгорание» как синонимы.

Использование термина «эмоциональное выгорание» закономерно потому, что симптом эмоционального истощения является самым первым и основным в данном синдроме и запускает остальные симптомы. Используя термин «профессиональное выгорание», исследователи подчеркивают, что данный синдром проявляется в профессиональной сфере и связан с отношением человека к работе. Термин «психическое выгорание» акцентирует внимание на том, что выгорание происходит в сфере психического и затрагивает все сферы личности.

В отечественной психологии синдром выгорания в большей степени является проблемой психологии труда, именно поэтому зачастую синдром выгорания рассматривается с точки зрения профессионализации.

Стоит обратить внимание на работы А. А. Ухтомского и В. П. Зинченко, чьи идеи схожи между собой. Идеи А. А. Ухтомского позволяют довольно близко подойти к пониманию механизмов выгорания, связи в одном комплексе физиологического и духовного. В его исследованиях присутствует мысль об энергичном человеке,

функциональном органе и о духовном организме (эти идеи прослеживаются в работах В. П. Зинченко) [16, с. 415].

Функциональные органы, по Ухтомскому, обладают биодинамической, чувственной и эмоциональной тканью и рассматриваются как материал, из которого можно конструировать духовный организм как единицы анализа анатомии и физиологии духа. Природа функциональных органов энергийна. Продолжая работы коллеги, В. П. Зинченко отмечает, что человек получает «энергийную проекцию человека».

В 1993 году состоялась конференция в Сан-Франциско по проблеме исследования эмоционального выгорания. Изначально теоретики, изучавшие проблему эмоционального выгорания, не могли определиться с единым понятием, обращаясь за помощью в том числе и к теориям стресса. На данной конференции ученые смогли разграничить аспекты эмоционального выгорания и внести ясность. Результаты конференции нашли отражение в трех итоговых положениях:

1. Определена структура эмоционального выгорания. Она состоит из трех компонентов:
  - 1.1. Психоэмоциональное истощение является главной структурной составляющей. Выражается в эмоциональной усталости и опустошенности, вызывается профессиональной деятельностью;
  - 1.2. Деперсонализация – безэмоциональное отношение к труду и объектам труда, может переходить в цинизм. Развивается как ответ, самозащита на психоэмоциональное истощение;
  - 1.3. Редукция профессиональных достижений проявляется в снижении или полном отсутствии понимания значимости собственных профессиональных достижений, компетентности, продуктивности.
2. Выгорание считается относительно необратимым феноменом;
3. Эмоциональному выгоранию подвластны все виды профессий, но прежде всего оно развивается у специалистов из «помогающих» профессии.

Тем не менее, К. Маслак и ее коллегами было замечено, что выгорание не всегда затрагивает только профессиональную деятельность. Люди могут страдать им и в кругу семьи, занимаясь любимым делом и т.д. Именно поэтому было выдвинуто предположение о том, что не только определенные факторы влияют на возникновение выгорания, а у этого процесса есть более комплексный механизм возникновения. К психоэмоциональному истощению приводит большое количество стрессоров, чувство напряжения.

Современные отечественные исследователи Г. М. Аларкон, К. Пурнова и К. Радостин выделяют следующие группы факторов возникновения эмоционального выгорания [16, с. 280]:

1. Индивидуальные факторы, происходящие внутри человека и связанные с его психическими особенностями. К ним относятся характер, темперамент, ценности и т.д.;
2. Факторы, воздействующие из вне (социальные факторы): условия работы, взаимодействие с людьми, корпоративная культура и т.д.

Таким образом, современная картина изученности эмоционального выгорания такова: существует множество понятий, но есть видение единой концепции. Оно состоит из трех компонентов. Существует ряд факторов, приводящих к возникновению выгорания, но разные авторы описывают их по-разному, хотя между тем они похожи.

В качестве вывода можно отметить, в иностранной литературе выгорание зачастую рассматривают как следствие длительного профессионального стресса, и часто термины «стресс» и «выгорание» используются в качестве синонимов. В симптомах, которые относят к феномену выгорания, большое место занимают симптомы стресса.

Помимо этого, в психологической науке велись дебаты о наличии связи между синдромом выгорания и депрессии. Несмотря на схожесть проявлений, исследователи указывали, что депрессия проявляется во всех сферах жизни человека, в то время как выгорание на начальных этапах своего развития существует лишь в отношении работы, а в других сферах жизни человек может быть вполне счастлив. На поздних же этапах выгорание действительно проявляется во всех сферах жизни. Причем исследователями подчеркивалось, что выгорание возникает у психически здоровых людей. С точки зрения Маслак, синдром выгорания в большей степени характеризует работу человека, чем его самого.

В зарубежной истории важную роль в постановке проблемы выгорания сыграли такие авторы как Х. Дж. Фрейденберг, который впервые ввел понятие «выгорание» и описал симптомы; К. Маслак и С. Джексон, разработавшие первую модель выгорания, которая заключается в 3 группах симптомов и проходит в 4 этапа. Также данные авторы разработали актуальный и по сей день опросник для выявления эмоционального выгорания.

Т. Кокс и А. Гриффитс также описали интегративную модель выгорания. Она включает в себя три аспекта, такие как: сильная мотивация, неблагоприятная рабочая обстановка и использование человеком неадекватных копинг-стратегий.

Помимо данных авторов изучением проблематики эмоционального выгорания занимался и М. Буриш. Его шести ступенчатая модель выгорания находит применение в работах других исследователей и занимает весомую нишу психологической науки.

Развитие отечественной науки об эмоциональном выгорании берет начало в конце XX века. Широко применяемой является трех ступенчатая модель выгорания В. В. Бойко. Он выделяет следующие стадии: напряжение, сопротивление и истощение. Его концепция внесла неоценимый вклад в развитие российской психологической школы.

Подводя итог, стоит отметить, что, эмпатия – это процесс восприятия человеком внутреннего мира другого человека. Эмпатия имеет две основные формы: сочувствие и сопереживание.

В настоящий момент эмпатия является относительно изученным явлением. В истории науки об эмпатии ученые расходились во мнениях о некоторых аспектах эмпатии, как явления. Например, о взаимосвязи когнитивных способностей человека и аффективных. Тем не менее, современные исследования показывают, что в процессе эмпатии принимают участие как мыслительные возможности, так и эмоциональные аспекты.

С другой стороны, проблема стресса является одной из самых изученных в психологической науке. Ее корни лежат в начало изучения Г. Селье симптоматики инфекционных болезней. По мере развития учения Селье, понятие «стресс» претерпевало изменения и в настоящий момент ученые не могут определиться с единым понятием. Тем не менее, существует множество теорий о том, как образуется стресс и как он влияет на нашу жизнь.

Продолжая изучение феномена стресса, зарубежные и российские ученые вышли к понятию «эмоциональное выгорание». В настоящее время существует две наиболее «сильные» концепции: К. Маслак и С. Джексона и В. В. Бойко. Данные теории схожи между собой, подразделяя эмоциональное выгорание на 3 этапа: напряжение, сопротивление, истощение.

Помимо прочего, некоторые авторы считают теорию эмпатии также схожей к проблематике стресса и эмоционального выгорания. Ученые находят взаимосвязи между данными явлениями. В частности, эмпатия может оказывать влияние на возникновение стресса и эмоционального выгорания.

## **2 Материалы и методы исследования**

### **2.1 Методология исследования**

Одним из ярких представителей, изучающих синдром выгорания, является В. В. Бойко. Он дает следующее определение: «Эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избыточное психотравмирующее воздействие» [4, с. 17].

В. В. Бойко выделил 3 фазы стресса, которые проявляются при эмоциональном выгорании [4, с. 84]:

1. Нервное или тревожное напряжение. Данная фаза ознаменует начало формирования эмоционального выгорания. Включает в себя следующие симптомы: переживание психотравмирующих обстоятельств (проявляется усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудно устранимы); неудовлетворенность собой (в результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства, человек обычно испытывает недовольство избранной профессией, занимаемой должностью, конкретными обязанностями); загнанность в клетку (когда психотравмирующие обстоятельства очень давят и устранить их невозможно, к человеку приходит чувство безысходности); тревога и депрессия (чувство неудовлетворенности работой и собой порождают мощные энергетические напряжения в форме переживания ситуативной или личностной тревоги, разочарования в себе, в избранной профессии, в конкретной должности);

2. Фаза резистенции или сопротивления. Организм начинает сопротивляться появляющемуся стрессу. Формирование защиты с участием эмоционального выгорания происходит на фоне следующих явлений: неадекватное избирательное эмоциональное реагирование (профессионал перестает улавливать разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями: экономичное проявление эмоций и неадекватное избирательное эмоциональное реагирование); эмоционально–нравственная дезориентация (не проявляя должного эмоционального отношения к субъекту, работник защищает свою стратегию. При этом звучат суждения: «это не тот случай, чтобы переживать» и т.д.); расширение сферы экономии эмоций (такое доказательство эмоционального выгорания имеет место тогда, когда данная форма защиты осуществляется вне профессиональной области, а в общении с родными, друзьями и знакомыми); редукция профессиональных обязанностей (в профессиональной деятельности редукция проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат);

3. Фаза истощения. Характеризуется более или менее выраженным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы и проявляется через следующие симптомы: эмоциональный дефицит (к профессионалу приходит ощущение, что эмоционально он уже не может помогать субъектам своей деятельности); эмоциональная отстраненность (личность почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Ее почти ничто не волнует, не вызывает эмоционального отклика); личностная отстраненность или деперсонализация (отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку – субъекту профессионального действия. Он воспринимается как неодушевленный предмет, как объект для манипуляций); психосоматические и психовегетативные нарушения (проявляется на уровне физического и психического самочувствия).

С понятием «эмоциональное выгорание» тесно связано понятие «стресс». В своей работе «Проблема стресса в психологии: транспективный анализ» Т. Г. Бохан дает следующее определение стресса: «Стресс – это системное явление, результат взаимодействия психологической системы с внесистемным пространством, особенной характеристикой которого является невозможность психологической системы быть открытой – устанавливать соответствие себе с элементами среды, сделать потенциально соответствующее системе, собственно принадлежащим ей».

Данный подход базируется на суждении о самореализации человека как перехода человеческих возможностей в действительность его реальной жизни. Из этого следует, что суть феномена стресса – это невозможность самореализации для индивида. Более того, одной из идей подхода является идея о целостности: причина взаимодействия человека с внешней средой – это соответствие, цель которого заключается в удержании собственной целостности. Стресс в данном случае рассматривается в качестве переживания угрозы потери целостности. Такой диссонанс может возникнуть в результате разрыва между образом мира человека и образом его жизни.

Таким образом, стресс рассматривается как обязательное явление при выходе человека на новые горизонты собственного развития как механизм саморазвития и как проявление самоорганизации.

Т. Г. Бохан, говоря о системности стресса, отмечает, что стресс проявляется различными вариантами разрешения сложившегося в этой системе противоречия:

1. В виде открытости психологической системы как процесса удержания целостности системы (проявляется в эустрессе);

2. В виде закрытия системы в своем развитии, распаде ее целостности (проявляется в дистрессе).

При этом автор делает акцент на мысли о закрытии системы: ««Закрытие» системы или невозможность надлежащего ее открытия означает прямую угрозу существованию системы». Это происходит из-за нарушения обмена системы со средой.

Особое место отдается эмоциям, которые сопровождают стресс. В теории системности эмоции отражают противоречия в ценностно-смысловых полях жизненного мира человека. К примеру, стремление к стабильности и к изменениям. Именно поэтому основанием в данной теории является теория целостности и страх ее потери, поскольку в течение своего жизненного пути человек преодолевает трудности, развивается, изменяется. Понимание этого процесса и его принятие могут позволить человеку относиться к ситуациям, в особенности трудным ситуациями, в его жизни как точку роста, помощь в самореализации.

Точки бифуркации или «правило нужного момента» – понятие в теории стресса, которое объясняет принятие определенного решения человеком. Любое движение, любое давление, любое подталкивание в точке бифуркации приводит к выбору, принятию конкретного действия. Точками бифуркации также называют состояние системы, в которой малое воздействие приводит к большим изменениям. Как только момент бифуркации пройдет, вернуться к изначальному уже нельзя.

Через стресс человек может различать точки бифуркации в его жизни. По мнению Т. Г. Бохан, перед индивидом встают следующие задачи [8, с. 100]:

1. Понимание своего стрессонапряженного состояния как позитивно значимого момента, связанного с процессом самореализации;
2. Умение различать ситуативный смысл от открытия позитивного смысла переживания. Ситуативный смысл связан, прежде всего, с оценкой нарушения целостности, а также с попытками сохранения ее в исходном образе жизни. Открытие же позитивного смысла переживания приводит к успешной самореализации и самостановлению;
3. Соотнесение ситуативного смысла с ценностями, в отношении которых переживается угроза невозможности их реализации, обнаружение и выбор нового смысла, соответствующего реализации ценности и подсказывающего каналы выхода в реальную жизнедеятельность;

4. Воздействие на себя, использование потенциала окружающей человека среды для преодоления сложившихся установок, форм поведения и образа жизни. Благодаря этому человек сможет выйти на новые ценностно–смысловые параметры, найти для себя новые и соответствующие формы поведения, получить новые установки.

Все вышеперечисленное позволяет человеку трансформировать стресс в эустресс, выступать в качестве прогресса развития личности, усложнять саму системную организацию, что позволит обеспечить устойчивость данной системы.

Важным аспектом системной теории стресса является вопрос установки на трудные ситуации. Если человек будет видеть их как задачи, а не как проблемы, то он будет стараться искать решение, находить в них смысл, что позволит активизировать мыслительную деятельность.

Мышление в данном подходе рассматривается не только как деятельность, но и как рефлексивная способность человека. В. Е. Ключко, Э. В. Галажинский, описывая процесс самореализации личности, говорят: «Увидеть в побочном, случайном продукте самого себя, свои потенциалы, ... основания для самореализации. Открытие «соответствия» себя полученному продукту является причиной самотрансценденции». После нахождения соответствия процесс мышления помогает соотнести информацию о смысле с ценностями, в результате которого приобретает совершенно новый смысл, определяются цели и задачи согласно актуальной деятельности.

В этом заключается динамика смысловых элементов как особых системных качеств. Благодаря этому начинают происходить изменения в образе мира, смена эмоций, снижается эмоциональная напряженность, высвобождается энергия для новых форм деятельности, сменяется образ жизни. Смена смыслов дает человеку ощущение полноты жизни, дает ему связь с будущим и прошлым; появляются приятные чувства от процесса переживания. В этом заключается смысла эустресса.

Потеря целостности происходит, когда фиксируется ситуативный смысл, связанный со сформировавшимися и ригидными установками. Такой смысл не соответствует ценностям; отражающая его эмоция переходит в напряженность; новый эмоционально–установочный комплекс не формируется.

Отсюда можно сделать вывод: эмоциональный стресс – возникновение ненаправленной эмоциональной активности в период диссоциации эмоционально–установочных комплексов. Теряя целостность, теряя направленность, предметность,

эмоции проявляются в виде тревожности, аутоагрессии и агрессии к окружающим, апатии. Эмоции не привязываются к форме деятельности, проявляются в форме защитных механизмов, что приводит к появлению личности, воспринимающей любые изменения как стрессор.

Помимо этого, целостность как психологическая система может нарушаться при снятии с себя субъективной позиции. Например, индивид придает смысл определенному элементу системы, внешним условиям, которые влияют на него; или человек фиксируется на негативных переживаниях, отказывается от использования собственного потенциала или потенциала окружающей среды, и поэтому он попадает в узкий слой настоящего.

Одно из последствий закрытия системы – отсутствие возможности выбора, отсутствие соответствия актуальных потребностей и возможностей среды. У человека преобладают отрицательные, негативные переживания, и, как следствие, ожидаемым фактором является возникновение нервно–психических расстройств, психосоматических расстройств и социальной дезадаптации.

Ряд ученых считает, что эмпатия и возникновение эмоционального выгорания тесно связаны между собой. Например, Т. П. Гаврилова считает, что люди с более высоким уровнем эмпатийности заинтересованы в других, более эмоциональны, оптимистичны [11, с. 124]. Люди с низким уровнем эмпатии, наоборот, более эгоцентричны и ригидны. Эмпатия же помогает им устанавливать и развивать механизм формирования межличностных отношений, и, вместе с тем, что снижать уровень выгорания или полностью предотвращать его.

Для эмпатии, как и для любого другого явления, есть преграды. Так, гедонистическая ориентация человека, эгоизм могут стать одним из главных препятствий. Более того, различные негативные психологические состояния, такие как тревога, агрессия, депрессия, нервозность и т.д., также оказывают влияние и препятствуют становлению эмпатии.

Существует общественное мнение о том, что чем выше уровень эмпатии, тем выше уровень оказания медицинской помощи. Но многие авторы придерживаются мнения о том, что эмпатия должна быть в меру. Повышенный уровень эмпатии может привести к эмоциональному выгоранию гораздо быстрее, нежели отстраненное поведение сотрудника по отношению к пациентам.

## **2.2 Материалы исследования**

Респондентами выступили сотрудники станции скорой медицинской помощи г. Северска – клиническая больница №81. Возраст опрошиваемых составил от 24 до 64 лет. Всего было опрошено 107 человек.

83% респондентов – женщины, остальные 17% – мужчины.

84% опрошиваемых – это бригадные работники, которые выезжают на вызовы; представители административного блока составили 11%, сотрудники хозяйственной части – 5%.

Респонденты с высшим медицинским образованием (врачи) составили 46%, специалисты со средним специальным образованием (фельдшера, медицинские сестры) – 40%, работники со средним законченным образованием (не имеющим отношение к медицине: водители, механики, технички) – 14%.

63% опрошенных состоят в законном браке, 21% состоят в гражданском браке или просто сожительствуют, оставшиеся 16% являются вдовами/вдовцами или не состоят в отношениях.

77% работников ни разу не меняли место работы (исключение составляет назначение на другую подстанцию, но в рамках работы скорой помощи), 20% опрошенных меняли профессию, 3% – уходили со станции, но возвращались назад и работают на ССМП по сей день.

95% опрошенных имеют стаж работы на станции скорой медицинской помощи более 5 лет, остальные 5% работают меньше 5 лет.

## **2.3 Методики исследования**

Все аспекты человеческой жизни имеют определенное влияние на самого человека. Они могут воздействовать на его интеллектуальную сферу, физиологическую или эмоциональную. Условия работы, например, непосредственно влияют на расположение духа сотрудника, его мотивацию к выполнению своих обязанностей и т.д. В частности, условия работы, коллектив и некоторые другие составляющие профессиональной сферы могут воздействовать на самочувствие человека, и, при возникновении негативных чувств или ситуаций, могут стать причиной повышения уровня стресса или появления эмоционального выгорания.

Для выявления уровня эмоционального выгорания у сотрудников скорой медицинской помощи используется методика В. В. Бойко «Диагностика эмоционального выгорания». Данный опросник позволяет диагностировать ведущие симптомы эмоционального выгорания и определить, к какой фазе развития стресса они относятся: напряжение, сопротивление или истощение. Опираясь на смысловое содержание и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности, оценить адекватность эмоционального реагирования в конфликтной ситуации, наметить индивидуальный план работы по снижению уровня выгорания.

Методика состоит из 84 суждений (Приложение А). Каждая фаза стресса диагностируется на основе четырех, характерных для нее симптомов. Респондентам необходимо ответить на вопросы, касательно их ощущений после и во время рабочего дня, отношений с коллегами, переживаний относительно влияния работы на отношения с членами семьи и т.д. Ответы составляют односложные выражения «Да» или «Нет».

После проведения опросника у целевой аудитории можно получить следующие результаты:

1. Полную картину симптомокомплекса: выраженность каждого симптома у данного респондента и определить, к какой фазе выгорания он относится. Баллы ранжируются от 0 до 30, где 20 баллов – это доминирующие симптомы;
2. Показатели конкретных фаз выгорания. Можно увидеть на какой фазе находится опрашиваемый сейчас. Данные оцениваются в баллах от 0 до 120, где 60 баллов и выше – показатели сформировавшейся фазы выгорания;
3. Полную картину синдрома эмоционального выгорания у респондентов. Подсчет результатов позволяет определить: какие симптомы доминируют и какие являются наиболее отягощающими, объясняется ли выявленная фаза у сотрудника факторами профессиональной деятельности, как можно повлиять на данную ситуацию, чтобы снизить полученный уровень выгорания; какие аспекты личности еще подлежат коррекции, а какие были затронуты сильнее всего при выгорании.

Методика «Оценка профессионального стресса» или же опросник Вайсмана (Приложение Б) создавался для выявления наличия и уровня профессионального стресса. Профессиональный стресс представляет собой сложный феномен, проявлениями которого

могут быть как физиологические, так и психологические реакции на определенное событие в рабочей деятельности.

Выделяют три вида профессионального стресса:

1. Информационный – выражается в неспособности сотрудником выполнять свои задачи из-за большого потока информации, информационных перегрузок, или, наоборот, нехватки информации;
2. Эмоциональный – проявляется в конфликтных ситуациях на работе, угрозах и т.д.;
3. Коммуникативный – основной причиной возникновения такого вида стресса может быть плохой психологический климат в коллективе (постоянные конфликтные ситуации, повышенная конкурентность, постоянная критика в адрес сотрудников со стороны руководства и т.д.), низкая сплоченность коллектива.

Респондентам необходимо ответить на 15 вопросов, выбирая один из предложенных ответов. Ответы ранжируются от 1 до 5, где 1 – никогда, 2 – редко, 3 – иногда, 4 – часто, 5 – практически всегда.

Далее полученные результаты респондентов складываются между собой. Минимальный показатель – 15, максимальный – 75. Чем выше полученный балл, тем выше уровень стресса у опрашиваемых.

Для выявления уровня эмпатии используется методика Баррета–Леннарда (The Barret–Lennard Relationship Inventory) (Приложение В). Изначально данный метод использовался для выяснения отношений в супружеских парах. Он включал в себя 64 вопроса, на которые должны были ответить партнеры друг о друге. Со временем метод апробировался и стал применяться для выявления отношений в сфере дружбы и работы. Так, данный опросник позволяет выявить степень эмпатии в отношениях учителей и учеников, коллег, начальства и подчиненного и т.д.

Методика для выявления эмпатии в отношениях пациента и врача включает в себя 40 вопросов, затрагивающих сферу чувств и переживаний. Респондентам необходимо ответить на вопросы, используя шкалы от –3 до 3, где отрицательные числа несут в себе значение «нет», а положительные «да». Так, –3 является ответом «Точно неправда», –2 – «Неправда», –1 – «Скорее неправда, чем правда», а ответы с плюсом: 1 – «Скорее правда, чем неправда», 2 – «Правда», 3 – «Точно правда».

Для подведения итогов используется 4 шкалы: эмпатия, уважение, конгруэнтность и идентификация.

Более того, изучение проводится в трех аспектах: отношения с пациентами, начальством и коллегами. Такой способ позволит более точно определить уровень эмпатии и причины его низкого или высокого уровня.

### **3 Результаты и обсуждение**

#### **3.1 Взаимосвязь эмпатии с уровнем стресса и эмоциональным выгоранием у сотрудников ССМП**

Цель данного исследования: выявить наличие и, при положительных результатах, уровень эмоционального выгорания сотрудников скорой медицинской помощи.

Основная гипотеза: эмпатия имеет взаимосвязь с уровнем стресса и эмоциональным выгоранием.

Для выявления уровня выгорания был проведен опросник В. В. Бойко («Диагностика эмоционального выгорания»). С помощью описательных статистик в программе SPSS были подсчитаны следующие результаты:

1. 52% опрошиваемых находятся на фазе напряжения;
2. 41% респондентов получили высокие результаты по фазе сопротивления;
3. 3% чувствуют истощение.

Более того, у 52% выявились наличие тех или иных доминирующих симптомов. 36% сотрудников ощущают неудовлетворенность собой как профессионалом, эмоциональную усталость.

Исходя из полученных результатов можно сделать вывод о том, что лишь 4% опрошенных сотрудников не ощущают симптомов эмоционального выгорания. Интерпретация их ответов также свидетельствует о том, что они не находятся ни на одной из предложенных фаз эмоционального выгорания.

Для выявления уровня стресса сотрудников использовался опросник Вайсмана («Оценка профессионального стресса»). По итогам были получены следующие данные.

У 78 респондентов результат превышал 40 баллов. У оставшихся 29 человек результаты варьировались от 23 до 36 баллов. Итоговые цифры могут свидетельствовать о том, что у большинства сотрудников уровень стресса находится выше среднего.

Для выявления уровня эмпатии у сотрудников станции было проведено исследование Баррета–Леннарда. Для подведения итогов используется 4 шкалы: эмпатия, уважение, конгруэнтность и идентификация.

Отношения с начальством. Шкала «эмпатия» среди всех опрошенных: из 69 баллов было набрано 33 балла; по шкале «уважение» было набрано 41 балл из 72 баллов; по шкале

«конгруэнтность» из 72 баллов было набрано 52 балла; по шкале «идентификация» из 63 баллов было набрано 44 балла.

Отношения с коллегами. По шкале «эмпатии» у сотрудников средние показатели: 31 балл из 69 баллов; по шкале «уважение»: 61 балл из возможных 72 баллов; шкала «конгруэнтность»: 66 баллов из 72 баллов; шкала «идентификация»: из 63 баллов было набрано 58.

Отношения с пациентами. По шкале «эмпатии» средние показатели у сотрудников станции скорой медицинской помощи получились низкие: из максимальных 69 баллов были получены всего 27. Шкала «уважение»: получено 31 балл из 72 баллов, «конгруэнтность»: 51 балл из 72 баллов; показания по шкале «идентификация» равны 43 из 63 баллов.

Из этого можно сделать вывод о том, что уровень эмпатии у сотрудников скорой помощи в отношении трех переменных находится ниже средних показателей, вместе с этим также занижен и уровень по шкале «уважение», кроме шкалы «отношения с коллегами», где показатели выше среднего. Шкалы «конгруэнтность» и «идентификация» демонстрируют высокие показатели.

В 2019 г. на базе Северной станции скорой медицинской помощи было проведено исследование, целью которого стало выявление взаимосвязи эмпатии с уровнем стресса и эмоционального выгорания у сотрудников.

Проведенный корреляционный анализ выявил взаимосвязь между эмпатией и стрессом, а также между эмпатией и эмоциональным выгоранием. Выгорание и стресс также являются взаимосвязанными между собой. Слабая негативная корреляция была выявлена между эмпатией и уровнем выгорания и стресса ( $r=-0.19$ ). Более того, дополнительный анализ, позволяющий измерить три фазы выгорания: эмоциональную усталость, деперсонализацию и редукция профессиональных достижений, в сравнении с эмпатией показал статистически значимую обратную корреляцию ( $r=-0.32$ ,  $p<0.0001$ ) эмпатии и деперсонализации. Положительная корреляция была выявлена в сравнении эмпатии с редукцией персональных достижений ( $r=0.20$ ,  $p=0.021$ ). Устойчивая негативная корреляция была обнаружена при сопоставлении эмпатии и эмоциональной истощенности ( $r=-0.30$ ,  $p<0.002$ ). Из этого можно сделать вывод о том, что эмпатия может использоваться как буфер, защита против возникновения как эмоционального выгорания, так и повышенного уровня стресса.

При дополнительном изучении взаимосвязи эмпатии и уровня стресса была выявлена статистически значимая негативная корреляция ( $r=-0.27$ ,  $p<0.001$ ).

Из данного исследования можно сделать вывод о том, что низкий уровень эмпатии может привести к повышенному уровню стресса и эмоциональному выгоранию. То же правило действует и в обратную сторону: высокий уровень стресса и выгорания является следствием низкого уровня эмпатии. Это может привести к ощущению «тяжести», постоянного раздражения и, в том числе, эмоциональному истощению, что, неизменно, повлечет за собой отсутствие мотивации к работе и отсутствие способности переживать своим пациентам.

Более того, по результатам исследования можно сделать вывод о том, что эмпатия используется как защитный механизм сотрудниками скорой медицинской помощи. Ключевым моментом является то, что эмпатия это не только переживание за пациента, но и умение «отсоединить» свои чувства от его чувств. Именно в таком виде работает данный механизм и помогает снизить уровень стресса и эмоционального выгорания.

Таким образом, проведенное исследование показало, что у сотрудников скорой медицинской помощи высокий уровень стресса и эмоционального выгорания, при этом уровень эмпатий ниже среднего.

Проведенный анализ взаимосвязи эмпатии с уровнем стресса и эмоциональным выгоранием показал, что данные явления имеют обратную взаимосвязь: чем выше уровень эмпатии, тем ниже уровень стресса и эмоционального выгорания; и наоборот, чем выше уровень стресса и эмоционального выгорания, тем ниже уровень эмпатии. Гипотеза подтвердилась.

В процессе работы сотрудники скорой помощи испытывают много стрессов, и эмпатия является одним из ключевых факторов их общения с пациентами. Сотрудники, находящиеся в постоянных стрессовых ситуациях, связанные с работой (например, смерть пациента и т.д.), подвержены повышению уровня стресса, более быстрому возникновению симптомов эмоционального выгорания, если только они не способны эффективно контролировать свою способность переживать. Находясь в тяжелых рабочих условиях, у сотрудников возникает чувство постоянно стресса, тревожности, что, несомненно, влияет не только на физическое самочувствие (отсутствие сна, потеря аппетита и т.д.), но и на психологическое (эмоциональная усталость и т.д.). Именно поэтому сотрудникам необходимо участвовать в мероприятиях, помогающих влиять на возникновение или разрешение появившегося выгорания.

### 3.2 Тренинговый курс «Помощь при эмоциональном выгорании»

Эмоциональное выгорание – серьезное состояние, влияющее не только на трудоспособность человека, но и на отношения в семье, мировоззрение, самоощущение и т.д. Не оказанная вовремя помощь может привести к более серьезным последствиям, например, глубокой депрессии. Известно, что человек, пребывающий в таком состоянии способен даже отнять собственную жизнь.

Работа сотрудников скорой медицинской помощи трудна по ряду причин: суточная работа, низкая заработная плата. Более того, им приходится работать с людьми и для людей. Врачи и фельдшера сталкиваются со множеством проблем в системе здравоохранения, например, алкогольные и наркотические зависимости, домашнее насилие, система паллиативной помощи, психические заболевания и т.д. Сотрудники станций рискуют жизнью, выполняя рабочие обязанности, и это накладывает свой отпечаток на личности. Именно поэтому необходимо вовремя оказывать комплекс мероприятий, способствующий профилактике эмоционального выгорания и, при необходимости, его лечение.

Выявленное эмоциональное выгорание должно лечиться комплексом медико–психологических мероприятий: консультации с врачами, в том числе и узкими специалистами, употребление лекарственных средств (при необходимости), проведение индивидуальных консультаций с психологом, групповая терапия в форме тренинга. Помимо этого, рекомендуется также проведение семейных консультаций с психологом или отдельная работа психолога с членами семьи.

Тренинговый курс «Помощь при эмоциональном выгорании» разработан с целью оказания помощи тем сотрудникам станции скорой медицинской помощи, которые уже имеют определенные симптомы выгорания или находятся на одной из стадий. Допустимо участие сотрудников без выявленных симптомов выгорания с целью профилактики.

Программа курса предполагает проведение пяти занятий (Приложение Г). Периодичность: одно занятие в неделю. Продолжительность занятий в среднем составит полтора–два часа. Группа участников не более 25 человек (одна смена на станции в г. Северске – 25 человек или меньше). Возраст участников не ограничен.

В первый день тренингового курса особое внимание уделяется знакомству и сплочению группы. Несмотря на то, что участники являются коллегами, не все из них хорошо знакомы или знакомы в принципе между собой. В дополнение, всем участникам, вне зависимости от степени знакомства, нужно настроиться на работу, включиться в темп и суть происходящего. Также в первый день затрагиваются вопросы о том, что представляет

из себя эмоциональное выгорание, почему оно опасно для сотрудников, какие последствия несет за собой. Информация о данных вопросах исходит от участников, тренер выступает в роли модератора. Более подробно изучить эти аспекты участники смогут на последующих занятиях.

Одним из главных упражнений данного дня является упражнение «Остров», где все участники одной группой должны представить кораблекрушение их корабля. Задача – распределить себя на острове так, чтобы у каждого члена коллектива было свое поле работы. После этого участникам предлагается представить ситуацию нападения на них и их остров. Как они будут обороняться и защищать свой остров. В завершение упражнения тренер говорит о том, что эмоциональное выгорание является таким же врагом и нападает, для человека, не знающего о нем, неожиданно. Именно поэтому необходимо проводить подобные мероприятия.

Для проверки уровня эмоционального выгорания в процессе первого занятия сотрудникам предлагается пройти методику В. В. Бойко «Диагностика эмоционального выгорания». Тренинговый день завершается обсуждением результатов опроса.

На данном этапе работы используются упражнения в стиле «мозгового штурма», дискуссионный режим работы.

Второй день тренингового курса посвящен стадиям эмоционального выгорания. Участники знакомятся с информацией о процессе протекания недуга, как он формируется, какие факторы влияют. Более того, предоставляется подробная информация о симптомах выгорания, и каждый сотрудник сможет выявить данные симптомы у себя. Субъективно участники выявляют свои стадии выгорания, а затем сверяют с данными, полученными на прошлом занятии об уровне выгорания.

Работа в тренинге строится согласно стадиям выгорания. Участникам предлагается прослушать небольшой лекционный материал и закрепить полученные знания упражнениями для каждой фазы выгорания. Например, на изучении стадии истощения участникам предлагается поучаствовать в легкой медитации.

На данном этапе работы преобладает индивидуальная работа, участники работают со своим состоянием.

Начиная с третьего дня, участники узнают подробнее о влиянии эмоционального выгорания на разные сферы жизни. Третье занятие посвящено влиянию выгорания на профессиональную деятельность: меняются ли отношения с коллегами, с начальством, с

пациентами; к каким последствиям может привести выгорание на вызовах. Более того, затрагиваются вопросы о том, как можно выгореть на работе, что такое триггеры и как с ними бороться.

Участники пробуют выстроить ассоциативный ряд, участвуют в мозговом штурме и пытаются понять, как рабочая обстановка влияет на наше состояние.

Четвертый день тренингового курса посвящен вопросам влияния выгорания на личную сферу жизни. К ней относят семейные отношения, личностные особенности «выгоревшего» человека и человека, который находится в процессе выгорания. Затрагиваются аспекты повседневной рутины. В ходе тренинга участники ответят на вопросы о том, как снизить данное влияние на обыденные сферы жизни, как обезопасить близких и, в особенности, себя, от последствий выгорания. Более того, сотрудники смогут ответить на вопрос «Существует ли жизненное выгорание?» – состояние, когда человек устает и выгорает не только от работы, но и от жизни в целом.

На данном этапе работы участники прорабатывают негативные эмоции, пытаются посмотреть на мир другими глазами, найти позитивный выход из конфликтной ситуации.

Оба дня включают в себя игровые аспекты, ролевые игры. Упражнения носят легкий и увеселительный характер, но, тем не менее, позволяют не упустить суть и проработать важные моменты.

Последний, пятый тренинг направлен на подведение итогов. Участники определяют для себя индивидуальные эффективные методы борьбы (профилактики) с эмоциональным выгоранием. Научатся отслеживать собственное состояние, связанное с эмоциями, их проявлениями/сдерживаниями; применять на практике полученные знания: использовать не только в работе, но и дома. Более того, главной мыслью данного занятия является мысль о том, что помочь себе преодолеть это состояние могут только сами сотрудники. Они научатся понимать, когда им потребуется помощь, определяют для себя к кому стоит обратиться за ней, и что нужно сделать для того, чтобы почувствовать себя лучше.

Отдельно затрагиваются способы мышечной релаксации и эмоционального выплеска – как поделиться своими чувствами, не обидев других. Завершается тренинговый курс упражнением «Семейное фото», в котором участники пробуют себя в роли членов семьи, расставляя друг друга и, в конечном итоге, делая семейную фотографию.

Данный тренинговый курс применим не только к сотрудникам скорой медицинской помощи, но и для других экстренных служб: полиция, пожарная служба и МЧС и др.

Тренинговый курс «Помощь при эмоциональном выгорании» является оптимальным методом помощи как при диагностированном случае эмоционального выгорания, так и при профилактике данного состояния. Он включает в себя лекционный аспект, что позволяет получить участникам достоверную информацию, а также дискуссионные формы работы (мозговой штурм и т.д.), благодаря чему участники прорабатывают актуальные темы, высказывают свою точку зрения и обмениваются мнениями, и такая форма работы позволяет лучше усваивать информацию. Более того, в тренинговом курсе присутствует большой пласт практической работы, заключающийся в упражнениях. Участники не только получают информацию, но могут попробовать применить ее в этих упражнениях, попрактиковаться в навыках определения своих эмоциональных состояний, контроля над ними.

Таким образом, проведенное исследование выявило высокий уровень эмоционального выгорания и уровня стресса у сотрудников скорой медицинской помощи, а также низкий уровень эмпатии. Дальнейший корреляционный анализ позволил сделать вывод о том, что данные явления имеют обратную связь: чем выше уровень эмпатии, тем ниже уровень стресса и выгорания; а также чем выше уровень выгорания и стресса, тем ниже эмпатия.

Основываясь на полученных данных был разработан тренинговый курс «Помощь при эмоциональном выгорании», который затрагивает не только вопросы выгорания, но еще и опирается на вопросы концепций эмпатии и стресса. Участники курса смогут выявить для себя основные понятия, а также найти оптимальные для них способы борьбы с выгоранием и его симптомами.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, эмпатия представляет собой способ взаимоотношения, способ налаживания контактов. Впервые изучением эмпатии занялся К. Роджерс, который дал начало данному направлению работ. Он считал, что эмпатия лежит в основе всех позитивных взаимоотношений между людьми.

После К. Роджерса многие ученые развивали идеи эмпатии, и вскоре поделились на два основных направления: те, кто считал, что аффективный аспект преобладает в эмпатии; и те, кто считал, что когнитивный аспект является лидирующим. Н. Айзенберг был первым, кто отметил значения обоих аспектов, все же отдавая главенствующую позицию аффективному.

Современное изучение эмпатии сводится к тому, что выделяют два основных содержания: сочувствие, сопереживание. Т. П. Гаврилова считает, что эмпатия зависит от чувствительности человека переживать самому себе и окружающим. Также автор выделяет гедонистические преграды, мешающие процессу эмпатии, которые могут привести к негативным психологическим состояниям, таким как тревога, депрессия, стресс.

Стресс впервые рассматривался как механизм адаптации – адаптационный синдром. Г. Селье изучал биологические и физиологические аспекты стресса, и благодаря этому сложилось традиционное понимание стресса как физиологической реакции организма. Р. Лазарус стал первым, кто попытался разграничить физиологическое и психологическое понимание стресса. Он выдвинул концепцию, согласно которой разграничиваются физиологический стресс, связанный с реальным раздражителем, и психический (эмоциональный), при котором человек оценивает предстоящую ситуацию как угрожающую, трудную.

В настоящий момент не существует единого определения, что такое стресс. Каждый из ученых трактует его по-разному, уделяя больше внимания различным аспектам: физиологическим, психологическим и т.д. Более того, современная психология охватывает множество аспектов жизни человека, в связи с чем понятие стресс применяется в различных сферах, что усложняет процесс принятия единого решения о понятии.

Изучение синдрома эмоционального выгорания началось в Европе в конце XX века. Х. Дж. Фрейденберг был первопроходцем в этой области и описал особое расстройство личности, заключающееся в сухом, резком и порой неадекватном общении с людьми. После этого учение о выгорании развивалось. Так, К. Маслак разработала концепцию выгорания,

в которой подробно описала симптомы и последствия, а также процесс протекания выгорания и перехода от стадии на стадию. Позднее, ей же был разработан опросник для выявления эмоционального выгорания.

В российской науке изучением выгорания занимался В. В. Бойко. Он также выделил фазы выгорания: напряжение, сопротивление, истощение; описал симптомы для каждой фазы. Им была разработана методика «Диагностика эмоционального выгорания», которая является актуальной и по сей день.

На основе методологических данных было проведено исследование по выявлению взаимосвязи между эмпатией, уровнем стресса и эмоциональным выгоранием у сотрудников скорой медицинской помощи. Для определения уровня эмпатии использовался опросник Баррета–Леннарда (The Barret–Lennard Relationship Inventory); для выявления фаз эмоционального выгорания – «Диагностика эмоционального выгорания» В. В. Бойко; для определения уровня стресса – методика «Оценка профессионального стресса» (Опросник Вайсмана).

Проведенные исследования выявили высокий уровень выгорания и стресса у сотрудников станции, а также низкий уровень эмпатии. Комплексное исследование показало обратную взаимосвязь между уровнем эмпатии с уровнем стресса и выгоранием: чем выше уровень эмпатии, тем ниже степень выгорания и стресса; чем выше уровень стресса и выгорания, тем ниже эмпатия.

На основе полученных данных был разработан тренинговый курс «Помощь при эмоциональном выгорании», который направлен на профилактику и снижение уровня выгорания у сотрудников. Данный курс рассчитан на пять занятий; одно занятие в одну неделю. В рамках курса участники определяют для себя понятие выгорание, его симптомы и последствия как для профессиональной деятельности, так и для личной сферы жизни. Более того, участники смогут найти для себя подходящие индивидуальные или групповые способы борьбы с последствиями и самим выгоранием.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Арефния С. В. Профилактика профессионального выгорания в период профессиональной адаптации государственного служащего // Молодой ученый. – 2015. – № 3 (18). – С. 31 – 40.
2. Басова А. Г. Понятие эмпатии в отечественной и зарубежной психологии // Молодой ученый. – 2012. – №8. – С. 254–256.
3. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление: ПЕР СЭ / В. А. Бодров. – М.: Издательство Юрайт, 2006. – 528 с.
4. Бойко В. В. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания / В. В. Бойко, ред. Райгородского Д.Я. – СПб: Питер, 1999. – 672 с.
5. Бойко В. В. Психоэнергетика / В. В. Бойко. – СПб.: Питер, 2008. – 416 с.
6. Бойко В. В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении / В. В. Бойко. – СПб: Питер, 2009. – 278 с.
7. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении. Взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. – М.: Филинь, 1996. – 472 с.
8. Бохан Т. Г. Проблема стресса в психологии: трансспективный анализ / Т. Г. Бохан. – Томск: Изд-во «Иван Федоров», 2008. – 156 с.
9. Бохан Т. Г. Стресс и стрессоустойчивость: опыт культурно–исторического исследования / Т. Г. Бохан. – Томск: Изд-во «Иван Федоров», 2008. – 267 с.
10. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика: практ. пособие / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – 3–е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2018. – 343 с.
11. Гаврилова Т. П. Анализ эмпатичных переживаний младших школьников и младших подростков // Психология межличностного познания. М.: Педагогика. – 1981. – С. 122–139.
12. Гаврилова Т. П. Понятие эмпатии в зарубежной психологии // Вопросы психологии. – 1975. – № 2. – С. 147–158.
13. Горбатова Е. А. Эмпатия: психологическая структура и механизмы реализации // Ученые записки СПбГИПСР. Выпуск 1. Том 21. – М: СПб: Питер. – 2014. – С. 23 – 29.
14. Гремлинг С. Практикум по управлению стрессом / Гремлинг С., Ауэрбах С. – СПб.: Питер, 2002. – 231 с.
15. Гринберг Дж. Управление стрессом / Дж. Гринберг. – СПб.: Питер, 2002. – 496 с.

16. Журавлева А. Л. Стресс, выгорание, совладание в современном контексте / А.Л. Журавлева, Е.А. Сергиенко. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2011. – 512 с.
17. Киршбаум Э. Психологическая защита. / Э. Киршбаум, А. Еремеева. – М.: Смысл, 2000. – 175 с.
18. Ксандария В. Тренинг по управлению стрессом. / В. Ксандария. – М.: Эксмо, 2002. – 268 с.
19. Куприянов Р. В. Психодиагностика стресса / Куприянов Р. В., Кузьмина Ю. М. – Казань: Издательство КНИТУ, 2012. – 212 с.
20. Ларин Н. А. К вопросу современного исследования эмоционального выгорания // Наука молодых. М: Вестник МГППУ, – 2015. – С. 116 – 120.
21. Макарова, Г.А. Синдром эмоционального выгорания / А.Г. Макарова. – М.: Речь, 2010. – 381 с.
22. Мерзлякова Д. Р., Семкова М. П. Факторы профессионального стресса, влияющие на психологическую безопасность сотрудников «скорой медицинской помощи» // Вестник Удмурдского Университета, – 2011. – С. 56 – 60.
23. Орёл В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал – 2001. –Т.22, №1. – С. 90–101.
24. Робертс Г.А. Профилактика выгорания // Вопросы общей психиатрии. – 1998. – Вып. 1. – С. 44–48.
25. Роджерс К. Становление личности. Взгляд на психологию. / К. Роджерс. – М.: Прогресс, 1994. – 217 с.
26. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. / С. Л. Рубинштейн. –М.: Учпедгиз, 1946. – 704 с.
27. Сандомирский М.Е. Защита от стресса. / М. Е. Сандомирский. – М.: Институт психотерапии, 2001. – 314 с.
28. Селье Г. Стресс без дистресса / Г. Селье. – М.: Прогресс, 1982. – 425 с.
29. Селье Г. Очерки об адаптационном синдроме / Г. Селье. – М.: Государственное издательство медицинской литературы, 1960. – 254 с.
30. Сопиков А. П. Механизм эмпатии // Вопросы психологии познания людьми друг друга и самопознания. – Краснодар: Издательство Кубанского. Университета. – 1977. – С. 89–95.
31. Умняшкина С.В. Синдром эмоционального выгорания как проблема самоактуализации личности (в сфере помогающих профессий): дис. канд. психол. наук. / С. В. Умняшкина. – Томск, 2001. – 152 с.

32. Фетискин Н. П. Диагностика эмоционального выгорания личности (В.В.Бойко) / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. – М.: Издательство Института Психотерапии, 2002. – 490 с.
33. Шишкова И.М. Сравнительное изучение эмоциональное выгорания в профессиональной деятельности (на примере врачей и педагогов) // Личность в меняющемся мире: здоровье, адаптация, развитие. – 2013. – №3. – С. 112–117.
34. Щербатых, Ю.В. Психология стресса /Ю.В. Щербатых. – М.: Эксмо, 2005. – 304 с.
35. Эфроимсон В. Родословная альтруизма // Новый мир. – 1971. – № 10. – С. 193 – 213.
36. Юсупов И. М. Психология эмпатии (теоретические и прикладные аспекты): автореф. дис. д-ра психол. наук. / И. М. Юсупов. – СПб., 1995. – 34 с.
37. Alarcon G.M. A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes // Journal of Vocational Behavior. – 2011. – №79. – P. 549–562
38. Barrett-Lennard, G.T. The Empathy Cycle: Refinement of Nuclear Concept // Journal of Counseling Psychology. – 1981. – №28. – P. 91–100.
39. Beres D. Fantasy and Identification in Empathy. // The psychoanalytic quarterly. – 1974. – Vol. XLII, No. 1 – P. 143 – 149.
40. Bozarth J.D. Beyond Reflection: Emergent Modes of Empathy. // In R.F.Levant and J.M. Shlien (Eds.), Client-Centered Therapy and Person-Centered Approach: New Directions in Theory, Research and Practice. –New York: Praeger. – 1984. – P. 46 – 53.
41. Bozarth J.D. Empathy From Framework of Client-Centered Theory and Rogerian Hypothesis // Empathy Reconsidered. New Directions in Psychotherapy. – 1999. – P. 56 – 65.
42. Buie D.H. Empathy: its Nature and Limitations // Journal American Psychoanalytic Association. – 1981. – P. 281–307.
43. Evan der Ploeg. Acute and chronic job stressors among ambulance personnel: predictors of health symptoms // Occupation Environment Medicine. – 2003. – P. 40 – 46.
44. MacIsaac D.S. Empathy: Heinz Kohut's Contribution // Empathy Reconsidered. New Directions in Psychotherapy. – 1999. – P. 49 – 52.
45. Maslach C. Burnout: The Cost of Caring. Englewood Cliffs. N. J.: Prentice-Hall, 1982. – 362 p.
46. Maslach C. Early predictors of job burnout and engagement / C. Maslach, M.P. Leiter // Journal of Applied Psychology. – 2008. – №93. – P. 498 –512.
47. Maslach C. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry / C. Maslach, M.P. Leiter // World Psychiatry. – 2016. – P. 103 – 111.

48. Schaufeli W.B. The burnout companion to study and practice: A critical analysis. / W. B. Schaufeli, D. Enzmann. – Washington DC: Taylor & France, 1998. – 220 p.
49. Super, D. E. Toward a comprehensive theory of development / D. E. Super, D. H. Montross, S. J. Shinkman // Career development: Theory and practice. – Springfield IL: Charles C. Thomas. – 1992. – P. 35–64.
50. Swider Brian W. Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes // Journal of Vocational Behavior. – 2010. – Vol. 76. – №3. – P. 487–506.
51. Upadyaya K. From job demands and resources to work engagement, burnout, life satisfaction, depressive symptoms, and occupational health / Upadyaya K., Vartiainen M., Salmela-Aro K. // Burnout Research. – 2016. – P. 101 – 108.
52. Warner M.S. Does Empathy Cure? A Theoretical Consideration of Empathy, Processing, and Personal Narrative. // Empathy Reconsidered. New Directions in Psychotherapy. – 1999. – P. 87 – 92.
53. Williams B. The relationship between empathy and burnout – lessons for paramedics: a scoping review / Williams B., Lau R., Thornton E., Olney, S. O. // Psychology Research and Behaviour Management. – 2017. – №10. – P. 329 – 337.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### Опросник эмоционального выгорания В. В. Бойко

*Данный опросник предназначен для выявления уровня эмоционального выгорания. Эмоциональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия. Опросник является анонимным.*

#### **Инструкция:**

Прочитайте суждения и ответьте «да» или «нет». Примите во внимание, что, если в формулировках опросника идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности, с которыми Вы ежедневно работаете, общаетесь.

Результаты и ответы опросника останутся только у исследователя и не будут переданы ни руководству, ни коллегам Вашей организации.

Утверждение	Ответ «Да» или «Нет»
Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться	
Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры	
Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место)	
Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее)	
Теплота взаимодействия с партнерами зависит от моего настроения — хорошего или плохого	
От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров	
Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2–3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался	
Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие)	
Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг	
Моя работа притупляет эмоции	
Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе	
Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой	
Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения	
Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения	
Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность	
Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь	
Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты	
Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером	

Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше	
Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено	
Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение	
Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров	
Общение с партнерами побудило меня сторониться людей	
При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение	
Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций	
Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами	
Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной	
У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т. п.	
Если партнер мне не приятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания	
В общении на работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла»	
Я охотно рассказываю домашним о своей работе	
Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты)	
Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу	
Я очень переживаю за свою работу	
Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности	
При мысли о работе мне обычно становится не по себе, начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль	
У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем	
Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям	
Последнее время меня преследуют неудачи в работе	
Некоторые стороны моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние	
Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно	
Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) на «хороших» и «плохих»	
Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми	
Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела	
Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении	
Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без души	

По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого	
После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия	
На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки	
Успехи в работе вдохновляют меня	
Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной (или почти безысходной)	
Я потерял покой из-за работы	
На протяжении последнего года были жалобы в мой адрес со стороны партнеров	
Мне удастся беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу	
Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции	
Я часто работаю через силу	
Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь	
В работе с людьми руководствуюсь принципом, не трать нервы, береги здоровье	
Иногда иду на работу с тяжелым чувством — как все надоело, никого бы не видеть и не слышать	
После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание	
Контингент партнеров, с которым я работаю, очень трудный	
Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю	
Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив	
Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы	
Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной	
Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание	
Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами	
Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился	
Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют	
Работая с людьми, я обычно как бы «ставлю экран», защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций	
Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня	
Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства	
Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко	
Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств	
Моя карьера сложилась удачно	
Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой	
Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать	
Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах	
Моя усталость на работе обычно мало сказывается в общении с домашними и друзьями	

Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил	
Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе	
Почти ко всему, что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство	
Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала — обозлила, сделала нервным, притупила эмоции	
Работа с людьми явно подрывает мое здоровье	

**Пол:**

**Возраст:**

**Подразделение (нужное подчеркнуть):**

Работник бригады, диспетчер / Административный персонал / Сотрудник хозяйственной части

**Спасибо за участие!**

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

### Методика «Оценка профессионального стресса» (опросник Вайсмана)

*Здравствуйте! Данная методика направлена на выявление уровня стресса среди сотрудников станций скорой медицинской помощи. Анкета является анонимной.*

**Инструкция:** На каждый вопрос Вам необходимо обвести то число, которое наилучшим образом отражает Ваш ответ.

Вопросы	Никогда	Редко	Иногда	Часто	Практически всегда
Как часто Вам кажется, что Вам не хватает полномочий, чтобы справляться со своими обязанностями?	1	2	3	4	5
Как часто у Вас возникает неприятное чувство по поводу своих служебных обязанностей?	1	2	3	4	5
Как часто бывает, что Вы не знаете о возможностях продвижения по работе?	1	2	3	4	5
Как часто Вы чувствуете себя перегруженным и не способным справиться с работой в течение рабочего дня?	1	2	3	4	5
Как часто Вам кажется, что Вы не сможете удовлетворить противоречивые требования разных людей из Вашего окружения?	1	2	3	4	5
Как часто Вам кажется, что Вам не хватает квалификации для выполнения своей работы?	1	2	3	4	5
Как часто Вы не знаете, что думает о Вас начальник и как он оценивает Вашу работу?	1	2	3	4	5
Как часто Вы находитесь в ситуации, когда не можете получить нужную информацию для работы?	1	2	3	4	5
Как часто Вы беспокоитесь о решениях, которые влияют на жизнь других знакомых Вам людей?	1	2	3	4	5
Как часто Вы чувствуете, что не нравитесь своим коллегам по	1	2	3	4	5

работе или Вас не принимают в коллективе?					
Как часто Вы не можете повлиять на решения и действия начальника касательно Вас?	1	2	3	4	5
Как часто Вы не знаете, чего от Вас ждут коллеги?	1	2	3	4	5
Как часто Вам кажется, что количество работы, которую Вам необходимо сделать, повлияет на качество ее выполнения?	1	2	3	4	5
Как часто Вам кажется, что Вам приходится делать нечто противоречащее Вашим убеждениям?	1	2	3	4	5
Как часто Вам кажется, что работа негативно отражается на Вашей семейной жизни?	1	2	3	4	5

**Ваш возраст:** \_\_\_\_\_

**Ваш пол:** \_\_\_\_\_

**Спасибо за участие!**

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### Опросник личностных отношений Баррета–Леннарда

*Здравствуйте! Вам предлагается пройти опросник Баррета–Леннарда на выявление личностных отношений между тремя категориями: начальством, коллегами и пациентами. Все полученные результаты останутся у исследователя. Опросник является анонимным.*

**Инструкция:** В пустых окошках Вам необходимо отметить цифры от +3 до –3, которые отражают Ваше отношение к утверждению. Ответы «Да» обозначаются положительными цифрами; ответы «нет» – знаком минус.

Да:

+3 – Да, точно уверен

+2 – Да, я чувствую, что это правда

+1 – Скорее всего это правда или скорее

правда, чем неправда

Нет:

–1 – Нет; скорее нет, чем да

–2 – Нет, не правда

–3 – Точно нет

Утверждение, касающееся поведения или ответов других людей	Рабочие отношения		
	Коллеги	Начальство	Пациенты
1. Они уважают меня			
2. Они обычно видят или чувствую, что я чувствую			
3. Их интерес ко мне обычно зависит от моих слов или поступков			

4. Я чувствую, что они «надевают маски» в общении со мной			
5. Они мне нравятся			
6. Они реагируют на мои слова, но не видят, как я себя чувствую			
7. Когда я чувствую себя счастливым или несчастным, их отношение ко мне не меняется			
8. Они не избегают вещей или разговоров, которые важны для наших отношений			
9. Они мне безразличны			
10. Они почти всегда знают, что я хочу сказать			
11. В зависимости от моего поведения, их мнение обо мне меняется в разные времена			
12. Я чувствую, что они искренне со мной			

13. Я чувствую, что они меня ценят и уважают			
14. Их отношение к тому, что я говорю или делаю, мешает нашему взаимопониманию			
15. Неважно, что я открываю в себе, они относятся ко мне одинаково			
16. Они скрывают свои искренние чувства и впечатления			
17. Они считают меня скучным и неинтересным			
18. Они понимают, что я хочу сказать, даже когда мне сложно говорить об этом			
19. Они хотят, чтобы я был каким-то конкретным человеком			
20. Они рассказывают мне о том, что у них на уме, даже об их мнении обо мне или мыслях о наших отношениях			

21. Они переживают за меня			
22. Они не придираются к тому, что я говорю и чувствую			
23. Есть вещи, которые им нравятся и не нравятся во мне			
24. Они обычно открываются в общении со мной			
25. Я чувствую их неодобрение в мой адрес			
26. Они обычно понимают все, что я имею в виду			
27. Вне зависимости от «хороших» и «плохих» мыслей, которые я озвучиваю, их чувства по отношению ко мне не меняются			
28. Иногда им неудобно, но мы продолжаем, игнорируя это			
29. Они добры и дружелюбны ко мне			

30. Они не понимают меня			
31. Они что-то одобряют во мне, а что-то нет			
32. Я думаю, они всегда знают, как чувствуют себя рядом со мной (они не скрывают это)			
33. Они просто терпят меня, относятся толерантно			
34. Они ценят мои взгляды на мир			
35. Иногда я наиболее ценен в их глазах, а в другие времена нет			
36. В настоящий момент я чувствую, что их чувства по отношению ко мне отличаются от тех, что они на самом деле чувствуют			
37. Я чувствую их привязанность ко мне			
38. Их ответы происходят «на автомате», по привычке, и я не			

могу «пробиться» к ним			
39. Я не думаю, что мои действия или мысли способны изменить их мнение обо мне			
40. Я верю, что у них есть чувства, которыми они не хотят делиться со мной, потому что они могут повлиять на наши отношения			

**Ваш возраст:** \_\_\_\_\_

**Ваш пол:** \_\_\_\_\_

**Уровень образования:** \_\_\_\_\_

**Спасибо за участие!**

## ПРИЛОЖЕНИЕ Г

### Программа тренингового курса «Помощь при эмоциональном выгорании»

День 1

Упражнение	Описание	Время	Материалы
Вступление	<p>Знакомство, представление себя и цели тренинга: выяснить, что такое эмоциональное выгорание, как оно влияет на нашу жизнь и как можно себе помочь.</p> <p>Озвучивание правил:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Не перебивать, слушать друг друга;</li> <li>2. Никаких телефонов;</li> <li>3. Стараться получать максимум информации и активно работать.</li> </ol>	2 минуты	
Знакомство	<p>Каждый участник по кругу или по желанию представляется: говорит, как его зовут, и в каком настроении он находится. Если есть ожидания – озвучивает.</p>	5–10 минут	Бейджи или малярный скотч с маркерами
Упражнение 1	<p>Данное упражнение направлено на активизацию участников, включение в работу.</p> <p>Участники по кругу называют свое имя и каждый отвечает на вопрос о своем самочувствии и на вопрос «Что для вас будет лучшим результатом тренингового курса?».</p>	5 минут	
Дискуссия, мозговой штурм	<p>Задача дискуссии: определить понятие «эмоциональное выгорание», что в него входит, как и чем это может быть опасно, какие причины могут быть у выгорания.</p>	20–30 минут	Доска, мел или маркеры
Проведение методики В. В. Бойко «Диагностика эмоционального выгорания»	<p>Участникам предлагается пройти опросник В. В. Бойко с целью выявления уровня эмоционального выгорания. После заполнения опросника участники продолжают тренинг, выполняют следующее упражнение. Помощник тренера в это время подсчитывает результаты.</p>	10 минут	Распечатанный для каждого участника опросник, ручки



Обсуждение результатов методики В. В. Бойко	Участникам раздаются листы с их результатами по методике В. В. Бойко. Каждый может ознакомиться с ними и поделиться с группой. Проходит обсуждение. Участники могут высказаться по следующим вопросам: 1. Что привело к такому результату? 2. Как изменить полученные результаты? 3. Кто может помочь участнику в данной ситуации? 4. И т.д.	10–15 минут	
Упражнение 3 «Подчеркивание значимости»	Участники встают в круг. Ведущий начинает упражнение, передавая мяч любому участнику со словами: «Мне в тебе нравится...». При этом необходимо назвать определенное качество. Ведущий может сказать что-то про внешность участников, но при этом отметить, что участники должны акцентировать внимание именно на личностных качествах, поскольку они друг друга знают. Участник, которому попал в руки мяч, может также отметить, какие эмоции и чувства слова коллеги, направленные в его адрес, у него вызвали. Мяч должен попасть каждому участнику в руки.	5–10 минут	Мяч
Рефлексия	Что было полезного сегодня в тренинге? Что запомнилось? Что узнали?	5–10 минут	

## День 2

Упражнение	Описание	Время	Материалы
Приветствие	Тренер приветствует участников, просит вспомнить, что было на прошлом тренинге. После этого озвучивается тема сегодняшнего занятия: стадии и симптомы выгорания. Озвучивание правил: 1. Не перебивать, слушать друг друга;	5 минут	

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Никаких телефонов;</li> <li>3. Стараться получать максимум информации и активно работать;</li> <li>4. Участник может сказать «нет» и не участвовать в упражнении, но лишь однажды.</li> </ol>		
Упражнение 1 «Хэллоу, бонжур»	<p>Каждый из участников должен поприветствовать своих соседей справа и слева на каком-либо иностранном языке.</p> <p>Для придания разминке большего темпа задание можно выполнять всем одновременно. Члены группы в свободном режиме бродят по аудитории, здороваясь друг с другом за руку и произнося свое приветствие.</p> <p>Участники могут или приветствовать на знакомом им языке или, желательно, вытянуть заранее подготовленные карточки у тренера и приветствовать на этом языке.</p>	5 минут	Карточки с приветствиями (приложение 1)
Дискуссия	<p>Тренер обсуждает и рассказывает участникам о стадиях выгорания. Их существует три (по Бойко):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Тревожное напряжение;</li> <li>2. Сопротивление;</li> <li>3. Истощение.</li> </ol> <p>Далее, в процессе тренинга, данные фазы будут рассмотрены подробнее, и вместе с ними и симптомы выгорания.</p> <p><b>Фаза напряжения.</b> Данная фаза является началом эмоционального выгорания. Включает в себя следующие симптомы: переживание психотравмирующих обстоятельств; неудовлетворенность собой; загнанность в клетку; тревога и депрессия.</p>	10 минут	
Упражнение 2 «Вырази другими словами» + дискуссия	<p>Цель: научиться смотреть на ситуацию с разных сторон</p> <p>Тренер задает несколько вариантов предложений, в которых заложенная в первоначальной фразе мысль должна быть передана другими словами. Например: «Начальник отругал меня за полученную жалобу».</p>	20 минут	

	<p>Если группа не может придумать, помогает ведущий. Эту фразу можно сказать другими словами: «Начальник расстроился из-за того, что поступила жалоба» и т.д.</p> <p>Более того, на фазе напряжения организм собирает все силы, готовится к сопротивлению, человек испытывает стресс.</p> <p>Участникам предлагается поучаствовать в дискуссии о том, как они борются со стрессом, попробовать несколько предлагаемых техник.</p> <p><b>Техники управления эмоциями в стрессовых состояниях:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дыхательные упражнения;</li> <li>2. Техника мышечной разрядки (сжать кулаки со всей силы до тех пор, пока не останется сил, а затем отпустить). Актуально для злости и схожих эмоций;</li> <li>3. Взять паузу – сказать себе или собеседнику: «Я подумаю об этом завтра», «Давайте перенесем разговор» и т.д.;</li> <li>4. С помощью воображения: представить, что надеваем человеку на голову мусорное ведро или представить (при оскорблении), что все оскорбления – это стрелы, а Вы находитесь в броне, и стрелы просто отскакивают;</li> <li>5. На внешнем уровне: рисовать каракули в тетради, сминать/разрезать листы бумаги;</li> <li>6. Индивидуальные способы: выпить чашку чая, послушать расслабляющую музыку, погулять и т.д.</li> </ol>		
Дискуссия	<p><b>Фаза сопротивления.</b> Организм начинает сопротивляться появляющемуся стрессу. Симптомы: неадекватное избирательное эмоциональное реагирование; эмоционально-нравственная дезориентация; расширение сферы</p>	5 минут	

	экономии эмоций; редуция профессиональных обязанностей.		
Упражнение 3 «Юлий Цезарь»	<p>Это упражнение возвращает нас к рассказам об императоре Юлии Цезаре, который обладал поразительной способностью одновременно и качественно выполнять несколько различных действий.</p> <p>В каждом раунде игры будет участвовать четверо игроков и две группы судей.</p> <p>Первая игровая четверка выходит на площадку и выносит с собой два стула. Первый и второй игроки садятся друг против друга. Третий и четвертый игроки вначале располагаются за стулом второго участника.</p> <p>В течение двух минут первый игрок обязан повторять все движения второго игрока, выполняемые им произвольно. Допускается передвижение участников по комнате. Кроме того, первому игроку предстоит отвечать на непрерывные вопросы третьего и четвертого игроков. Но ему нельзя отвечать «да», «нет», «не знаю».</p> <p>Судьи делятся на две группы и следят за тем, чтобы первый игрок не пропускал движений партнера и повторял каждое из них, вторая группа – чтобы отвечал на вопросы, не используя запретных слов. За каждый пропуск или запретное слово начисляется штрафное очко.</p> <p>После этого двойки меняются местами.</p> <p>В конце упражнения проходит рефлексия:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Что было сложнее: повторять движения партнера или отвечать на вопросы?</li> <li>• Случались ли во время игры мгновения кризиса, когда вы понимали, что теряете контроль над ситуацией? Что помогло вам преодолеть такие моменты и вернуться к выполнению задания?</li> </ul>	20 минут	Бумага и карандаши, ручки для судей; примерные вопросы для третьего и четвертого игрока, примерный список действий для игрока номер два

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Что вы вынесли для себя из игры? Что вы думаете сейчас о сильных и слабых сторонах своего поведения в кризисной ситуации?</li> </ul>		
Перерыв		5 минут	
Дискуссия	<p><b>Фаза истощения.</b> Характеризуется выраженным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. Симптомы: эмоциональный дефицит; эмоциональная отстраненность, личностная отстраненность, психосоматические и психовегетативные нарушения.</p>	5 минут	
Упражнение 4 «Радуга»	<p>Участникам предлагается поучаствовать в медитации. Для этого необходимо принять расслабляющую позу и закрыть глаза.</p> <p>Слова ведущего:</p> <p>Представь, что у тебя в голове находится экран. На экране ты видишь радугу – цвета, которые тебе нравятся. Для каждого цвета есть свой настрой и чувство. Ты видишь то, что описываю я, или то, что захочешь сам.</p> <p>Первый цвет – голубой. Голубой может быть мягким и успокаивающим, как струящаяся вода. Голубой приятно ласкает глаз в жару. Он освежает тебя, как купание в озере. Что ты видишь, когда думаешь о голубом?</p> <p>Следующий цвет – красный. Красный дает нам энергию и тепло. На него хорошо смотреть, когда тебе холодно. Иногда слишком много красного нас злит. Иногда он напоминает нам о любви. Что ты думаешь, когда смотришь на красный цвет?</p> <p>Желтый – приносит нам радость. Он согревает как солнце, и мы улыбаемся. Если нам грустно и</p>	15 минут	

	<p>одинок, он поднимает настроение. Что ты думаешь, когда смотришь на желтый цвет?</p> <p>Зеленый – цвет природы, цвет весны, когда природа просыпается, от долгого сна и начинает свою работу. Что ты думаешь, когда смотришь на него?</p> <p>Замечаешь ли ты, как разные цвета влияют на настроение и даже на самочувствие? Попробуй так же увидеть другие цвета.</p> <p>Выводы, которые могут сделать участники:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Рассматривать стрессовую ситуацию как тренажерный зал для тренировки нервов;</li> <li>• Отслеживать свои реакции в разных жизненных обстоятельствах и делать собственные выводы о том, как быть готовым к стрессу;</li> <li>• Воспринимать трудности как возможность для развития.</li> </ul>		
Рефлексия	Что было запоминающимся в тренинге сегодня? Какую информацию участники получили?	5 – 10 минут	

### День 3

Упражнение	Описание	Время	Материалы
Приветствие	<p>Приветствие участников.</p> <p>Напоминание о правилах:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Не перебивать, слушать друг друга;</li> <li>2. Никаких телефонов;</li> <li>3. Стараться получать максимум информации и активно работать;</li> <li>4. Участник может сказать «нет» и не участвовать в упражнении, но лишь однажды.</li> </ol> <p>Озвучивание темы тренинга: знакомство с влиянием</p>	2 минуты	

	эмоционального выгорания на профессиональную сферу.		
Упражнение 1 «Сумасшедшая сессия»	<p>Это упражнение помогает участникам вспомнить материал, который был представлен в рамках предыдущего тренингового дня, в экспресс-режиме повторить его, настроиться на активную и сосредоточенную работу.</p> <p>Присутствующим дается следующая инструкция: «Представим себе, что на прошлой неделе у нас в группе был еще один участник, который не все понял (или кое-что понял неправильно). Он будет задавать вам довольно дурацкие вопросы, на которые вам придется дать ясные, точные и краткие ответы».</p> <p>Выбор участника, отвечающего на следующий вопрос, происходит путем перебрасывания ему мяча.</p> <p>Вопросы простые, но затрагивающие тему тренинга, например: «Какие стадии эмоционального выгорания бывают?»</p>	5–10 минут	Мяч
Упражнение 2 «Девочка, дракон и самурай»	<p>Данное упражнение позволит участникам включиться и настроиться на работу.</p> <p>Перед началом игры тренер делит всех участников на две команды и объясняет, что в игре будут участвовать три персонажа: девочка, дракон и самурай.</p> <p>Чтобы изобразить девочку, все участники команды должны застенчиво переминаясь с ноги на ногу, делая вид, что они держатся за края платяца, и издавать звуки «Ля-ля-ля».</p> <p>Чтобы изобразить дракона, нужно поднять вверх руки, растопырить в стороны пальцы и произнести угрожающий звук «Р-р-р-р».</p> <p>Для изображения самурая потребуется встать в боевую стойку: правую ногу выставить вперед, правую руку держать над</p>	15 минут	

	<p>головой так, как будто в ней сабля. Еще при этом нужно произносить характерный звук «А–а–а–а–а».</p> <p>Каждой команде дается 30 секунд: они должны все вместе выбрать одного персонажа, которого они будут изображать. Далее по сигналу ведущего команды должны одновременно выполнить действия, соответствующие их герою. Один и тот же персонаж – ничья. Дракон съедает девочку, самурай убивает дракона, девочка соблазняет самурая. Играется до трех очков.</p> <p>После упражнения можно задать вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Была ли какая–то тактика у команды?</li> <li>2. Легко ли было договориться? И т.д.</li> </ol>		
Упражнение 3 «Ассоциации»	<p>Каждому участнику раздается лист бумаги. Ведущий дает задание написать на листе или нарисовать то, что ассоциируется у участника со словом «работа».</p> <p>После этого участники по очереди представляют свои работы.</p>	10 минут	Листы бумаги, карандаши, ручки
Мозговой штурм	<p>Опираясь на уже полученную участниками информацию за предыдущие тренинги, проводится мозговой штурм о влиянии эмоционального выгорания на профессиональную сферу жизни. Затрагиваются отдельно вопросы эмоций: как с ними справиться, что их вызывает, как управлять эмоциями.</p>	20 минут	Доска, мел или маркер
Перерыв		5–10 минут	
Упражнение 4 «Моечная машина»	<p>Все участники становятся в две шеренги лицом друг к другу. Один из участников становится «машиной», а все остальные – «мойкой». «Машина» проходит мимо шеренг, а все остальные участники ее моют, поглаживают, протирают. Последний человек,</p>	10 минут	

	<p>который стоит в шеренге – «сушка», он должен обнять человека.</p> <p>После того, как первый прошел, он становится «сушилкой».</p> <p>Все участники должны побыть «машиной».</p>		
Упражнение 5 «Леди и джентльмены»	<p>Все участники сидят в кругу на стульях. Тренер выбирает двух наблюдателей и садит их за круг. Их задача – наблюдать и делать выводы. Сам тренер тоже участвует в упражнении.</p> <p>Участники по команде ведущего одновременно закрывают глаза и меняются местами с кем-то, кто сидит напротив. Сначала нужно мысленно выбрать одного из участников, не давая ему сигналов, что выбран именно он, и хорошо запомнить, где он сидит. Далее, закрыв глаза, нужно сесть на место выбранного участника. Самое главное – вести себя как леди и джентльмены: нужно постараться не только быстро занять свое место, не нарушая запрет «не открывать глаза», но и быть при этом внимательным к другим участникам, уступать дорогу и предлагать свою помощь, когда это возможно. Тот, кто добрался до места раньше, может открыть глаза и помогать другим участникам добраться до места (подсказывая словами).</p> <p>После выполнения упражнения наблюдатели описывают то, что происходило в группе. После них высказываются участники:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие ощущения были от упражнения?</li> <li>2. Было ли кому-то больно, неприятно?</li> <li>3. Что чувствовали, когда место, к которому они шли, оказывалось занятым? И т.д.</li> </ol>	20 минут	
Рефлексия	<p>Что запомнилось в тренинге сегодня? Что было полезным? Как самочувствие сейчас?</p>	5 – 10 минут	

День 4

Упражнение	Описание	Время	Материалы
Приветствие	<p>Приветствие участников.</p> <p>Напоминание о правилах:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Не перебивать, слушать друг друга;</li> <li>6. Никаких телефонов;</li> <li>7. Стараться получать максимум информации и активно работать;</li> <li>8. Участник может сказать «нет» и не участвовать в упражнении, но лишь однажды.</li> </ol> <p>Озвучивание темы тренинга: знакомство с влиянием эмоционального выгорания на повседневную жизнь.</p>	2 минуты	
Упражнение 1 «Приветствие хором»	<p>Участники делятся на 2–3 небольшие группы. Первая группа должна только невербально поприветствовать всех; вторая – только вербально; а третья группа (если будет) – использует и то, и то. Посоветовавшись, команда приветствует всех. Приветствовать должны все участники группы.</p>	5–7 минут	
Упражнение 2 «Разговор руками!»	<p>Для выполнения задания участникам необходимо образовать два круга, внутренний и внешний, и встать лицом друг к другу.</p> <p>Задача участников: пообщаться со своим партнером, используя только руки. На «разговор» дается 2–3 минуты, после чего круг смещается на одного человека влево или вправо.</p> <p>Тренер называет следующие ситуации, в которых происходит общение:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Участники только что встретились и рады видеть друг друга;</li> <li>• Участники ссорятся;</li> <li>• Один выражает другому соболезнование по какому-либо поводу;</li> </ul>	15 минут	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Один участник обижен, а второй хочет с ним помириться;</li> <li>• Один пытается поддержать, подбодрить второго.</li> </ul>		
Дискуссия	<p>Как эмоциональное выгорание влияет на нашу повседневную личную жизнь? В чем проявляется? Как влияет на близких, друзей? Что можно с этим сделать?</p> <p>Существует ли «жизненное выгорание»? Устали ли участники от жизни?</p>	10–15 минут	
Упражнение 3 «Промежуточная рефлексия»	<p>Участникам нужно представить себя каким-нибудь предметом в зависимости от того настроения, в котором они находятся в данный момент. Нужно придумать форму, цвет, можно даже запах или вкус. После этого участники по кругу описывают свои предметы.</p>	5–7 минут	
Перерыв		5 минут	
Упражнение 4 «Работа с негативными эмоциями»	<p>Участники делятся на 2–3 группы. Каждой группе раздается индивидуальная картинка, отображающая отдельную неприятную ситуацию (например, мальчик разбил окно, а наказывают невиновного). Задача одной группы – придумать положительный способ реагирования в данной ситуации, второй – негативный способ реагирования, третьей – нейтральный способ реагирования.</p> <p>Командам дается 5 минут на обдумывание, после чего они представляют свои способы, а затем картинки меняются. Необходимо, чтобы каждая команда побывала на всех трех «сторонах». При желании участников проводится четвертый этап, в котором все команды придумывают позитивный способ реагирования.</p>	30 минут	Картинки с ситуациями (в т. ч. тест Айзенка)
Упражнение 5 «Ты меня уважаешь?»	<p>Участники вновь образуют два круга, стоя лицом друг к другу. В течение 30 секунд участники должны сказать, за что они уважают друг друга. После чего круг смещается на 1 человека. И так до тех пор, пока все участники не переговоят.</p>	10 минут	

Рефлексия	Что запомнилось в тренинге сегодня? Что было полезным? Как самочувствие сейчас?	5–10 минут	
-----------	--	------------	--

День 5

Упражнение	Описание	Время	Материалы
Приветствие	<p>Тренер приветствует участников, просит вспомнить, что было на прошлом тренинге. После этого озвучивается тема сегодняшнего занятия: как помочь себе при выгорании.</p> <p>Озвучивание правил:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Не перебивать, слушать друг друга;</li> <li>2. Никаких телефонов;</li> <li>3. Стараться получать максимум информации и активно работать;</li> <li>4. Участник может сказать «нет» и не участвовать в упражнении, но лишь однажды.</li> </ol>	3 минуты	
Упражнение 1 «Что нового?»	<p>Участники сидят на стульях в кругу. Тренер просит всех в течение трех минут внимательно посмотреть друг на друга, обращая внимание на то, как выглядит сегодня тот или иной человек, в каком он настроении, как себя проявляет. Через три минуты участники должны, кидая мяч кому-либо из участников, сказать, что нового по сравнению с прошлой неделей они увидели в этом человеке. Мяч должен побывать у всех участников. После упражнения дискуссия:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Насколько соответствовало действительности то, что они слышали о себе?</li> <li>2. Какие у них ощущения от сказанных слов?</li> <li>3. Как они находили «новое» в человеке?</li> </ol>	10 минут	Мяч
Упражнение 2 «Дальнее плавание»	<p>Перед началом упражнения тренер просит всех представить, что сейчас им нужно будет очень быстро собраться в дальнее плавание на судне, не отличающемся большой</p>	10 минут	Мяч

	<p>грузоподъемностью. Брать в дорогу нужно самое необходимое, хотя могут быть и исключения. Можно грузить не только предметы, но и понятия (например, храбрость, удача и т. д.). Чтобы на корабле все это не перепуталось, каждый участник может загрузить за один раз три предмета на одну букву. Повторять то, что уже было загружено, нельзя.</p> <p>Первым говорит три слова ведущий, далее он кидает мячик следующему участнику, и тот предлагает свой вариант. Каждый участник сам выбирает букву, на которую придумывает слова. Тот участник, который замешкается с ответом или назовет то, что уже был, выбывает из игры, и в конце игры остаются только самые внимательные и активные участники.</p>		
Мозговой штурм	<p>Как помочь себе при выгорании? Кто поможет нам еще помочь? Что нужно делать?</p> <p>Тренеру важно сделать отсылку к этапам выгорания, т.к. на разных этапах разные симптомы и помощь разная.</p> <p>По результатам мозгового штурма должна быть разработана концепция самопомощи при эмоциональном выгорании.</p>	20 минут	
Упражнение 3 «Передача чувств»	<p>Тренер говорит о том, что не всегда людям, находящимся вокруг нас, доступно понимание испытываемых нами ощущений и чувств. После чего предлагает потренироваться.</p> <p>Участники встают в шеренгу друг за другом. Последний поворачивает предпоследнего и передает ему мимикой какое-либо чувство. Чувство может назвать тренер или сам участник. По очереди участники поворачивают впереди стоящих и показывают им полученное чувство. Последний должен озвучить, что ему показали.</p>	10 минут	
Упражнение 4 «Мышечная релаксация»	<p>Далее пойдут несколько упражнений на физическое расслабление. Оно помогает бороться со стрессом.</p>	7 минут	

	Участникам предлагается встать прямо и сосредоточить внимание на правой руке, напрягая ее до предела. Через несколько секунд напряжение сбросить, руку расслабить. Прodelать аналогичную процедуру поочередно с левой рукой, правой и левой ногами, поясницей, шеей.		
Упражнение 5 «Вдох и выдох»	Участники встают в круг. Вместе делают глубокий вдох и поднимают руку. Как только происходит выдох и начинают дышать – опускают.	3 минуты	
Упражнение 6 «Дождь»	Участники становятся в круг друг за другом и кладут руки на плечи впереди стоящему. Легкими прикосновениями каждый участник имитирует капли начинающегося дождя. Капли падают чаще, дождь становится сильнее и превращается в ливень. Большие потоки стекают по спине. Затем потоки становятся все меньше, капли реже и совсем прекращаются.	3 минуты	
Дискуссия	Небольшая дискуссия о том, как еще участники борются с возникающим стрессом. Какие у них есть стратегии борьбы с эмоциональным выгоранием, может, за время курса у них появилась концепция.	5 минут	
Упражнение «Семейное фото»	Тренер говорит о том, что на протяжении 5 недель участники взаимодействовали между собой, активно принимали участие и стали похожи на семью. И теперь нам нужно сделать семейное фото. Тренер будет фотографом, а остальным участникам нужно представить, что они являются одной большой семьей – кто есть кто определять нужно самим. «Членам семьи» нужно расположиться для семейной фотографии.	15 минут	
Рефлексия	Как прошел тренинговый курс для участников? Какие впечатления у них остались? Какие знания остались? Что узнали нового для себя? Чем будут пользоваться?	5–10 минут	

Введите текст:

...или загрузите файл:

Файл не выбран...

Выбрать файл...

Укажите год публикации:  ▼

Выберите коллекции

- |                         |                        |                        |
|-------------------------|------------------------|------------------------|
| Все                     | Википедия              | Российские журналы     |
| Рефераты                | Российские конференции | Энциклопедии           |
| Авторефераты            | Иностранные журналы    | Англоязычная википедия |
| Иностранные конференции |                        |                        |
| PubMed                  |                        |                        |

Анализировать

Проверить по расширенному списку коллекций системы Руконтекст (<http://text.rucont.ru/like>)

Обработан файл:

Диплом психология Грачева.docx.

Год публикации: 2019.

Оценка оригинальности документа - 81.18%

Процент условно корректных заимствований - 0.0%

Процент некорректных заимствований - 18.82%

Время выполнения: 35 с.

Документы из базы

Источники заимствования

	Источники
В списке литературы	Заимствования

**1. Курсовая работа: Информационный стресс в учебной деятельности (<http://www.bestreferat.ru/files/49/bestreferat-147649.docx>)**

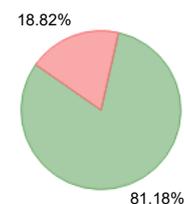
Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.  
<http://www.bestreferat.ru/files/49/bestreferat-147649.docx>  
 (http://www.bestreferat.ru/files/49/bestreferat-147649.docx)  
[Показать заимствования \(33\)](#)

— 7.38%

**2. Курсовая работа: Психофизиологическая адаптация человека (<http://www.bestreferat.ru/files/08/bestreferat-149508.docx>)**

Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат.  
<http://www.bestreferat.ru/files/08/bestreferat-149508.docx>  
 (http://www.bestreferat.ru/files/08/bestreferat-149508.docx)  
[Показать заимствования \(30\)](#)

— 6.83%



- 3. Курсовая работа: Эмоциональное выгорание у студентов-психологов и психологов-профессионалов (<http://www.bestreferat.ru/files/78/bestreferat-150478.docx>)**
- Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат. — 4.34%  
<http://www.bestreferat.ru/files/78/bestreferat-150478.docx>  
<http://www.bestreferat.ru/files/78/bestreferat-150478.docx>  
[Показать заимствования \(28\)](#)
- 4. Реферат: Психическое выгорание педагогов как барьер профессиональной самореализации личности (<http://www.bestreferat.ru/files/53/bestreferat-308053.docx>)**
- Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат. — 3.44%  
<http://www.bestreferat.ru/files/53/bestreferat-308053.docx>  
<http://www.bestreferat.ru/files/53/bestreferat-308053.docx>  
[Показать заимствования \(20\)](#)
- 5. Дипломная работа: Влияние личностных особенностей фельдшеров службы скорой медицинской помощи на развитие синдрома эмоционального выгорания (<http://www.bestreferat.ru/files/16/bestreferat-217116.docx>)**
- Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат. — 3.16%  
<http://www.bestreferat.ru/files/16/bestreferat-217116.docx>  
<http://www.bestreferat.ru/files/16/bestreferat-217116.docx>  
[Показать заимствования \(18\)](#)
- 6. Курсовая работа: Профессиональные деформации (<http://www.bestreferat.ru/files/30/bestreferat-148930.docx>)**
- Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат. — 2.94%  
<http://www.bestreferat.ru/files/30/bestreferat-148930.docx>  
<http://www.bestreferat.ru/files/30/bestreferat-148930.docx>  
[Показать заимствования \(16\)](#)
- 7. Реферат: Влияние личностных характеристик работников сферы услуг на формирование синдрома эмоционального выгорания (<http://www.bestreferat.ru/files/34/bestreferat-180534.docx>)**
- Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат. — 2.65%  
<http://www.bestreferat.ru/files/34/bestreferat-180534.docx>  
<http://www.bestreferat.ru/files/34/bestreferat-180534.docx>  
[Показать заимствования \(14\)](#)
- 8. Влияние личностных характеристик работников сферы услуг на формирование синдрома эмоционального выгорания (<http://mobiro.org/downloads/psihologija/132479.zip>)**
- Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат. — 2.59%  
<http://mobiro.org/downloads/psihologija/132479.zip>  
<http://mobiro.org/downloads/psihologija/132479.zip>  
[Показать заимствования \(13\)](#)
- 9. Проблема генезиса структурных компонентов синдрома психического выгорания (<http://cyberleninka.ru/article/n/problema-genezisa-strukturnyh-komponentov-sindroma-psihicheskogo-vygoraniya>)**
- Авторы: Соломин В. И.  
Год публикации: 2013. Тип публикации: статья научного журнала. — 2.45%  
<http://cyberleninka.ru/article/n/problema-genezisa-strukturnyh-komponentov-sindroma-psihicheskogo-vygoraniya> (<http://cyberleninka.ru/article/n/problema-genezisa-strukturnyh-komponentov-sindroma-psihicheskogo-vygoraniya>)  
[Показать заимствования \(14\)](#)
- 10. Дипломная работа: Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания с коммуникативными установками и субъективными ощущениями педагогов (<http://www.bestreferat.ru/files/43/bestreferat-218043.docx>)**
- Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат. — 2.34%  
<http://www.bestreferat.ru/files/43/bestreferat-218043.docx>  
<http://www.bestreferat.ru/files/43/bestreferat-218043.docx>  
[Показать заимствования \(16\)](#)
- 11. Дипломная работа: Эмоциональное выгорание педагогов в сельской местности (<http://www.bestreferat.ru/files/26/bestreferat-282826.docx>)**
- Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат. — 2.25%  
<http://www.bestreferat.ru/files/26/bestreferat-282826.docx>  
<http://www.bestreferat.ru/files/26/bestreferat-282826.docx>  
[Показать заимствования \(14\)](#)

- 12. Эмоциональное выгорание у медицинских работников как предпосылка астенизации и психосоматической патологии (<http://cyberleninka.ru/article/n/emotsionalnoe-vygoranie-u-meditsinskih-rabotnikov-kak-predposylka-astenizatsii-i-psihosomaticheskoy-patologii>)**  
 Авторы: Балахонов А. В., Белов В. Г., Пятибрат Е. Д., Пятибрат А. О..  
 Год публикации: 2009. Тип публикации: статья научного журнала. — 1.94%  
<http://cyberleninka.ru/article/n/emotsionalnoe-vygoranie-u-meditsinskih-rabotnikov-kak-predposylka-astenizatsii-i-psihosomaticheskoy-patologii> (<http://cyberleninka.ru/article/n/emotsionalnoe-vygoranie-u-meditsinskih-rabotnikov-kak-predposylka-astenizatsii-i-psihosomaticheskoy-patologii>)  
[Показать заимствования \(10\)](#)
- 13. Дипломная работа: Анализ взаимосвязи синдрома эмоционального выгорания и личностных характеристик у медицинских работников (<http://www.bestreferat.ru/files/48/bestreferat-205848.docx>)**  
 Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат. — 1.87%  
<http://www.bestreferat.ru/files/48/bestreferat-205848.docx>  
<http://www.bestreferat.ru/files/48/bestreferat-205848.docx>  
[Показать заимствования \(12\)](#)
- 14. Дипломная работа: Психопрофилактика синдрома эмоционального выгорания (<http://www.bestreferat.ru/files/92/bestreferat-149492.docx>)**  
 Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат. — 1.47%  
<http://www.bestreferat.ru/files/92/bestreferat-149492.docx>  
<http://www.bestreferat.ru/files/92/bestreferat-149492.docx>  
[Показать заимствования \(9\)](#)
- 15. Дипломная работа: Тренинг эмоциональной саморегуляции, как способ снижения уровня эмоционального выгорания у учителей (<http://www.bestreferat.ru/files/55/bestreferat-214855.docx>)**  
 Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат. — 1.23%  
<http://www.bestreferat.ru/files/55/bestreferat-214855.docx>  
<http://www.bestreferat.ru/files/55/bestreferat-214855.docx>  
[Показать заимствования \(11\)](#)
- 16. Исследование факторов эмоционального выгорания педагогов ([http://limej.ru/index.php/home/123-stat/59158-Issledovanie\\_faktorov\\_emotsional\\_nogo\\_vigoraniya\\_ped.html](http://limej.ru/index.php/home/123-stat/59158-Issledovanie_faktorov_emotsional_nogo_vigoraniya_ped.html))**  
 Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат. — 1.22%  
[http://limej.ru/index.php/home/123-stat/59158-Issledovanie\\_faktorov\\_emotsional\\_nogo\\_vigoraniya\\_ped.html](http://limej.ru/index.php/home/123-stat/59158-Issledovanie_faktorov_emotsional_nogo_vigoraniya_ped.html) ([http://limej.ru/index.php/home/123-stat/59158-Issledovanie\\_faktorov\\_emotsional\\_nogo\\_vigoraniya\\_ped.html](http://limej.ru/index.php/home/123-stat/59158-Issledovanie_faktorov_emotsional_nogo_vigoraniya_ped.html))  
[Показать заимствования \(11\)](#)
- 17. Синдром эмоционального выгорания у врачей-терапевтов (<http://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya-u-vrachej-terapevtov>)**  
 Авторы: Огнерубов Николай Алексеевич, Огнерубова Марина Александровна.  
 Год публикации: 2015. Тип публикации: статья научного журнала. — 1.22%  
<http://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya-u-vrachej-terapevtov>  
<http://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya-u-vrachej-terapevtov>  
[Показать заимствования \(7\)](#)
- 18. Реферат: Влияние эмоциональной напряженности на взаимодействие в коллективе (<http://www.bestreferat.ru/files/28/bestreferat-379228.docx>)**  
 Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат. — 1.19%  
<http://www.bestreferat.ru/files/28/bestreferat-379228.docx>  
<http://www.bestreferat.ru/files/28/bestreferat-379228.docx>  
[Показать заимствования \(6\)](#)
- 19. Курсовая работа: Психологический портрет врача (<http://www.bestreferat.ru/files/34/bestreferat-149234.docx>)**  
 Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат. — 1.15%  
<http://www.bestreferat.ru/files/34/bestreferat-149234.docx>  
<http://www.bestreferat.ru/files/34/bestreferat-149234.docx>  
[Показать заимствования \(6\)](#)

- 20. Некоторые личностные детерминанты эмоционального выгорания преподавателей военных вузов (<http://cyberleninka.ru/article/n/nekotorye-lichnostnye-determinanty-emotsionalnogo-vygoraniya-prepodavateley-voennyh-vuzov>)**
- Авторы: Гончаренко Юрий Владимирович. — 1.11%  
 Год публикации: 2013. Тип публикации: статья научного журнала.  
<http://cyberleninka.ru/article/n/nekotorye-lichnostnye-determinanty-emotsionalnogo-vygoraniya-prepodavateley-voennyh-vuzov> (<http://cyberleninka.ru/article/n/nekotorye-lichnostnye-determinanty-emotsionalnogo-vygoraniya-prepodavateley-voennyh-vuzov>).  
[Показать заимствования \(6\)](#)
- 21. Дипломная работа: Личностные детерминанты нервно-психической устойчивости у представителей стрессогенной профессии (<http://www.bestreferat.ru/files/56/bestreferat-147956.docx>)**
- Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат. — 1.1%  
<http://www.bestreferat.ru/files/56/bestreferat-147956.docx>  
<http://www.bestreferat.ru/files/56/bestreferat-147956.docx>  
[Показать заимствования \(7\)](#)
- 22. Реферат: Эмпирическое исследование эмоционального стресса у студентов в период экзаменационной сессии (<http://www.bestreferat.ru/files/27/bestreferat-269827.docx>)**
- Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат. — 1.09%  
<http://www.bestreferat.ru/files/27/bestreferat-269827.docx>  
<http://www.bestreferat.ru/files/27/bestreferat-269827.docx>  
[Показать заимствования \(6\)](#)
- 23. Дипломная работа: Исследование зависимости личностных особенностей социального работника и характера протекания синдрома эмоционального выгорания (<http://www.bestreferat.ru/files/34/bestreferat-214334.docx>)**
- Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат. — 1.05%  
<http://www.bestreferat.ru/files/34/bestreferat-214334.docx>  
<http://www.bestreferat.ru/files/34/bestreferat-214334.docx>  
[Показать заимствования \(6\)](#)
- 24. Исследование факторов эмоционального выгорания педагогов (<http://mobiro.org/downloads/psihologija/128652.zip>)**
- Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат. — 1.04%  
<http://mobiro.org/downloads/psihologija/128652.zip>  
<http://mobiro.org/downloads/psihologija/128652.zip>  
[Показать заимствования \(9\)](#)
- 25. Реферат: Исследование факторов эмоционального выгорания педагогов (<http://www.bestreferat.ru/files/80/bestreferat-271880.docx>)**
- Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат. — 0.99%  
<http://www.bestreferat.ru/files/80/bestreferat-271880.docx>  
<http://www.bestreferat.ru/files/80/bestreferat-271880.docx>  
[Показать заимствования \(8\)](#)
- 26. Реферат: Педагогический стаж как фактор эмоционального выгорания педагога (<http://www.bestreferat.ru/files/31/bestreferat-386031.docx>)**
- Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат. — 0.84%  
<http://www.bestreferat.ru/files/31/bestreferat-386031.docx>  
<http://www.bestreferat.ru/files/31/bestreferat-386031.docx>  
[Показать заимствования \(7\)](#)
- 27. Дипломная работа: Психологический портрет врача (<http://www.bestreferat.ru/files/63/bestreferat-204463.docx>)**
- Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат. — 0.76%  
<http://www.bestreferat.ru/files/63/bestreferat-204463.docx>  
<http://www.bestreferat.ru/files/63/bestreferat-204463.docx>  
[Показать заимствования \(7\)](#)
- 28. Дипломная работа: Влияние копинг-поведения на степень эмоционального выгорания личности (<http://www.bestreferat.ru/files/17/bestreferat-111917.docx>)**
- Год публикации: 2016. Тип публикации: реферат. — 0.7%  
<http://www.bestreferat.ru/files/17/bestreferat-111917.docx>  
<http://www.bestreferat.ru/files/17/bestreferat-111917.docx>  
[Показать заимствования \(6\)](#)

**29. Личностные и профессиональные предпосылки формирования эмоционального выгорания у преподавателей высшей школы (<http://cyberleninka.ru/article/n/lichnostnye-i-professionalnye-predposylki-formirovaniya-emotsionalnogo-vygoraniya-u-prepodavateley-vysshey-shkoly>)**

Авторы: Буртовая Наталия Борисовна.

Год публикации: 2010. Тип публикации: статья научного журнала.

<http://cyberleninka.ru/article/n/lichnostnye-i-professionalnye-predposylki-formirovaniya-emotsionalnogo-vygoraniya-u-prepodavateley-vysshey-shkoly>

(<http://cyberleninka.ru/article/n/lichnostnye-i-professionalnye-predposylki-formirovaniya-emotsionalnogo-vygoraniya-u-prepodavateley-vysshey-shkoly>)

[Показать заимствования \(6\)](#)



0.66%

**30. Личностные детерминанты эмоционального выгорания спортивных тренеров (<http://dlib.rsl.ru/loader/view/01004857868?get=pdf>)**

Авторы: Мищенко, Александр Владимирович.

Год публикации: 2011. Тип публикации: автореферат диссертации.

<http://dlib.rsl.ru/loader/view/01004857868?get=pdf> (<http://dlib.rsl.ru/loader/view/01004857868?get=pdf>)

[Показать заимствования \(6\)](#)



0.64%

Дополнительно

[Общеизвестные фрагменты](#)

[Значимые оригинальные фрагменты](#)

[Библиографические ссылки](#)

[Искать в Интернете](#)