

# СОДЕРЖАНИЕ

Вступительное слово . . . . .	7
Предисловие . . . . .	9

<i>Глава 1. Эмоциональное выгорание. История</i>	
вопроса . . . . .	12
Почему именно мы? . . . . .	12
Научное понимание эмоционального выгорания . . . . .	14
Японский феномен кароси . . . . .	16
Эмоциональное выгорание: не путать с депрессией . . . . .	17

<i>Глава 2. Кто находится в «группе риска» по эмоцио- нальному выгоранию? . . . . .</i>	<i>20</i>
Группа риска по эмоциональному выгоранию: портрет личности . . . . .	25
Особенности эмоционального выгорания в различных профессиях . . . . .	27
Медики . . . . .	28
Педагоги . . . . .	32
Эмоциональное выгорание вне профессии . . . . .	35
Как смысл жизни формирует эмоциональное выгорание? . . . . .	36
Выгорание и одиночество — одинокие выгорают чаще? . . . . .	38

<i>Глава 3. Факторы, способствующие развитию</i>	
эмоционального выгорания . . . . .	40
Условия жизни . . . . .	40
Личностные факторы выгорания . . . . .	42
Тест на интроверсию . . . . .	43
Методика диагностики уровня эмпатических	
способностей В.В. Бойко . . . . .	47
Статусо-ролевые причины . . . . .	67
Ролевой конфликт . . . . .	67
Тест на определение уровня конфликтности	
личности . . . . .	69
Опросник Р. Копелмана и Дж. Гринхауса . . . . .	76
Ролевая неопределенность . . . . .	79
Поведенческие стереотипы . . . . .	80
Негативные поло-ролевые гендерные установки	81
Корпоративные причины выгорания . . . . .	82
Организационный стресс . . . . .	84
 <i>Глава 4. Перфекционизм . . . . .</i>	 88
Откуда берется перфекционизм . . . . .	93
Требовательные родители . . . . .	93
Родители-трудяги . . . . .	95
Отстраненные родители . . . . .	96
Неуравновешенные родители . . . . .	97
 <i>Глава 5. Синдром отличника . . . . .</i>	 99
Характерные проблемы детей с синдромом	
отличника . . . . .	100
Проблемы взрослого «отличника», приводящие	
к эмоциональному выгоранию . . . . .	101

Глава 6. Синдром спасателя . . . . .	105
Как проявляется синдром спасателя . . . . .	106
Портрет спасателя. . . . .	107
Роль родительской семьи в формировании синдрома спасателя. . . . .	109
Признаки функциональной семьи . . . . .	111
Техника безопасности: простые правила помощника . . . . .	113
 Глава 7. Как выглядит выгорание . . . . .	 116
Симптомы эмоционального выгорания . . . . .	116
Стадии эмоционального выгорания . . . . .	119
Эмоциональная истощенность. . . . .	120
Деперсонализация . . . . .	123
Редукция личностных достижений . . . . .	126
 Глава 8. Ставим диагноз: как обнаружить эмоцио- нальное выгорание . . . . .	 128
Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко . . . . .	129
Опросник «Экспресс-оценка выгорания» (В. Капони, Т. Новак) . . . . .	141
Содержательные характеристик шкал . . . . .	147
 Глава 9. Что делать? . . . . .	 149
Избавляемся от стресса . . . . .	150
Упражнение «Дневник успеха» . . . . .	153
Упражнение «самый худший вариант». . . . .	154
Ресурсы. . . . .	155
Адаптационные ресурсы . . . . .	157

Психологические ресурсы . . . . .	158
Социальная поддержка . . . . .	159
Психологическая компетентность . . . . .	159
Перестройка образа жизни . . . . .	160
Упражнения . . . . .	162
Пояснение к упражнениям . . . . .	173
<i>Глава 10. Гармоничная личность: как светить,</i> <i>но не сгорать . . . . .</i>	<i>175</i>
Что такое гармоничная личность? . . . . .	175
Как светить, но не сгорать . . . . .	178
Упражнение «Дневник выгорания» . . . . .	186
Оксфордский опросник счастья ( <i>Oxford Happiness</i> <i>Inventory</i> ) . . . . .	187
От автора, который выгорал . . . . .	196
Список литературы: . . . . .	198

# ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО

Я с особенной гордостью представляю вашему вниманию эту книгу. Ведь она написана глубоким профессионалом, удивительным и самым близким для меня человеком.

Я знаю, что этот труд — результат многих лет врачебной практики, подкрепленный колоссальным личным опытом в преодолении синдрома эмоционального выгорания. Я искренне уверен, что эта книга будет полезна всем, кто переживает профессиональные или личные стрессы, живет в высоком темпе, выдерживает предельные нагрузки. Пожалуй, справедливо будет сказать, что эта книга полезна просто современному человеку.

Благодаря своей профессии я знаю, как выглядит выгорание. Ко мне в кабинет приходит человек с чувством постоянной усталости. Его мотивация и работоспособность даже не на нуле, а на минусовой отметке. Он истощен физически и эмоционально, его мучает бессонница. Память и внимание резко снижены, близкие люди и коллеги вызывают предельное раздражение. Будущее рисуется сугубо пессимистически, и отсутствует понимание, что с этим делать.

И как специалист я знаю: важно оперативно определить, что происходит с вами или с вашим близким. Автор дала четкое понимание причин, симптомов

и динамики синдрома эмоционального выгорания. А также развернутый план диагностики и способов его преодоления, включая техники самопомощи. Ведь к существенным результатам можно прийти самостоятельно. Более того, самопомощь в данном случае — база, без которой невозможны устойчивые результаты.

Для многих людей в приоритете продолжительность жизни, а не ее качество. Мы не умеем расслабляться и отдыхать без последствий для тела и психики. Как нарколог скажу, что алкоголь — плохой помощник в вопросах расслабления. Он забирает больше, чем дает, как недобросовестный кредитор. Сиюминутная эйфория и «отключение головы» сменяется головной болью, а нерешенные проблемы наваливаются с новой силой. При регулярном использовании такого вида расслабления формируется алкогольная зависимость.

Мы умеем исчерпывать ресурсы своего тела и психики, ничего не давая взамен. Эта книга открывает более здоровый подход к себе. Я убежден, что современному человеку нужно многому научиться заново. Делегировать, отпускать контроль, расслабляться, ставить здравые цели. И главное — радоваться жизни. Я убежден, что можно светить, но не сгорать. И моя жена — яркий пример такого свечения.

*Василий Шуров,  
врач-нарколог, психиатр, психотерапевт,  
главный врач Клиники доктора В. А. Шурова,  
эксперт программ Первого канала  
о здоровье и семье.*

# ПРЕДИСЛОВИЕ

Книга, которую вы держите в руках — это простое, но детальное пособие по профилактике и лечению эмоционального выгорания. Если вам знакомо снижение интереса к жизни, а иногда и полное безразличие к себе, к ближнему, к любимому делу, к тому, что раньше вдохновило и питало вашу жизнь, — возможно, вы столкнулись с эмоциональным выгоранием. Оно бывает разной степени тяжести, но встречается часто и само по себе не проходит. Для того, чтобы купировать этот разрушительный процесс, необходимы знания, а иногда и пересмотр собственной морально-этической парадигмы.

Это небольшое вступительное слово о том, для чего написана эта книга. А теперь немного о том, кто ее написал. Меня зовут Екатерина Шурова. Я — врач психиатр, нарколог, психотерапевт, сексолог. То время, которое удастся выкроить между работой и семьей, я отдаю моей кандидатской диссертации. Я потомственный врач: родители были специалистами в области психиатрии, с детства я осваивалась в медицинской среде, и выбор профессии фактически не стоял. Конечно, я стала врачом. Закончила ординатуру по психиатрии, получила специализации по наркологии и сексологии. Работала и в государственных клиниках, и частно. Я люблю свою про-

фессию и всегда любила. Я могла работать по 20 часов в сутки, всецело отдавая себя делу. Именно так работали мои родители, этому учили преподаватели в университете. Врач — это служение.

Годы такой работы привели меня к пугающим результатам. Интерес, гордость, профессиональный азарт, удовлетворенность постепенно сменялись апатией. Я стала замечать, что все чаще испытываю бессилие в отношении некоторых пациентов, и количество таких случаев растет. Этап бессилия сменили опустошенность, сомнения себе, в профессии. Мне казалось, что дополнительное образование купирует эту проблему, и я бралась латать обучением воображаемые бреши. Это помогало, но ненадолго. А дальше — классическая траектория выгорания: раздражение, с которым трудно справиться, апатия на работе, невозможность отключиться от рабочих проблем даже в кругу семьи. Головные боли, ухудшение общего состояния здоровья. И, как результат, еще больший спад работоспособности.

Настал день, когда по дороге на работу я поняла, что мне безразлично, ждут меня пациенты или нет. Могу ли я им помочь. Ничто не радовало, ничто не огорчало. Мысль уйти из профессии показалась единственным разумным решением. Кривая переживаний пришла к нулевой отметке, я не могла почувствовать даже раздражения. «Мне все равно» — единственный ответ, который во мне звучал. Так я познакомилась со своим эмоциональным выгоранием. Мне потребовались время и воля, чтобы понять, что со мной про-

исходит. И много терпения, чтобы справиться с эмоциональным выгоранием. Теперь я безошибочно определяю проявления этого феномена. Я вижу его среди моих коллег, пациентов, у мамочек на детских площадках, у крутых специалистов в разных областях.

В этой книге я расскажу о том, что такое эмоциональное выгорание. Отчего оно появляется, и как его распознать. Кто относится к «группе риска», и как предотвратить выгорание или свести к минимуму его последствия.

Это мой путь и профессионала, и жертвы эмоционального выгорания. То, о чем я пишу в этой книге — не теория. Все это проверено на авторе.

## **Глава 1.**

# **ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ. ИСТОРИЯ ВОПРОСА**

В XXI веке медицина справляется с летальными заболеваниями, которые в предыдущие эпохи могли «выкосить» больше половины населения страны, а иногда и части света. Эпидемии чумы, холеры, оспы, бешенства остались в прошлом. Мы научились успешно лечить панкреатит, гастрит, пиелонефрит. Телесные болезни отступают, уровень жизни современного человека разительно вырос по сравнению даже с недавним 20 веком. Но на смену физиологическим трудностям пришли эмоциональные. Болезни тела сменились болезнями души.

История эмоционального выгорания началась не так давно, в 1970-х годах. А пик «эпидемии» пришелся на начало нашего столетия. И сегодня заболеваемость неуклонно растет, принимая все более разнообразные формы.

### **Почему именно мы?**

История взаимодействия со стрессом равна истории человечества. И глобальная часть этой истории была связана с проблемами выживания. Простого физиче-

ского выживания. Не остаться без куска мамонта, без крова над головой, вне своей среды. Чтобы уездный доктор успел к родам, чтобы не съели волки в степи. Резкий скачок развития последних двух столетий привел к возникновению принципиально новых реалий и проблем. И к их решению, как подтвердила практика, мы оказались не готовы.

Что же произошло. Прогресс высочайшего уровня снял с человека бремя простой борьбы за выживание. И наше мышление не успело перестроиться. Какой-то частью мы еще живем в парадигме наших предков. Есть еда, крыша над головой, семья, руки-ноги целы — значит, все в порядке. И возникает парадокс: мне плохо, хотя «все хорошо».

Похоже, дело в том, что мы получили доступ к более тонкому уровню благополучия: эмоциональному. Но еще не научились с ним обращаться.

Это, конечно, не единственная причина. Новое время принесло с собой концептуально новые проблемы. Высокий темп жизни в больших городах, информационный бум, медийные и маркетинговые стандарты, которые буквально внушают, каким следует быть. Глянцевая поверхность соцсетей, «успешные успехи» знакомых, обилие тренингов и марафонов, настойчивые предложения переkreить свою личность. Это то, что обрушилось на современного человека, как многоэтажка на одуванчик. И мы только учимся с этим справляться, отделяя себя от навязанных стандартов.

## Научное понимание эмоционального выгорания

Впервые термин «burnout» (англ. «сгорание, выгорание») ввел американский психиатр Герберт Фреденбергер в 1974 г. Так он назвал психологическое состояние здоровых людей, находящихся в интенсивном общении с клиентами (пациентами) в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Сам Фреденбергер работал в альтернативной службе медицинской помощи. Там он заметил и описал феномен, который наблюдал у себя и своих коллег: истощение, потеря мотивации и ответственности. И назвал его запоминающейся метафорой — выгорание. Первоначально под «выгоранием» подразумевалось состояние **изнеможения с ощущением собственной бесполезности** (Freudenberger, 1974).

Другой основоположник идеи выгорания, Кристина Маслач — социальный психолог, определила это понятие как синдром физического и эмоционального истощения, включающее развитие **отрицательной самооценки, негативного отношения к работе, утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам или пациентам**. К. Маслач и С. Джексон рассматривали выгорание как ответную реакцию на длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций. Проще говоря, **это ответ психики на продолжительное эмоцио-**

**нальное напряжение**, вызванное тесным контактом с людьми, которые находятся в состоянии стресса или страдают от психологических проблем. Синдром выгорания относится к числу феноменов личностной деформации. Выгорание, как сложная мозаика, состоит из множества негативных переживаний. Они настолько эмоционально насыщены, что ресурсов нашей психики не хватает для их переработки. Эмоциональное выгорание — это реакция психики на то, с чем она не справляется.

В специальной литературе есть много определенных выгорания, и большинство из них фиксирует еще одну черту этого феномена: **перенос стереотипных форм профессионального поведения в повседневную социальную жизнь** (А. Л. Свенцицкий, Р. М. Грановская и др.). Проще говоря, человек в состоянии выгорания перестает ощущать разницу между собой-профессионалом и собой в обычной жизни: просто мамой, папой, сыном, просто покупателем в магазине, пассажиром в метро. Во вполне бытовые обстоятельства начинает проникать его профессиональный функционал.

По мнению профессора Н. В. Гришиной (1997), адекватный анализ выгорания следует проводить на экзистенциальном уровне, т. е. затрагивая саму сущность и бытие человека. Ведь развитие выгорания не ограничивается профессиональной средой, а проявляется в различных сферах. Болезненное разочарование в работе как способе обретения смысла окрашивает всю жизненную ситуацию.