

Філатова Оксана Аркадіївна, доктор медичних наук, доцент, професор кафедри медичної психології ПрАТ «ВНЗ «МАУП»; 02000, вул. Фрометівська, 2, м. Київ, Україна; hlaalu@ukr.net; +38 (067) 755 9000.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8439-0779>

МЕДИКО-ПСИХОЛОГІЧНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ ПИТАННЯ ПРОФІЛАКТИКИ РОЗВИТКУ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

Анотація

Ключові слова: синдром емоційного вигорання, професійний стрес, ресурси особистості, психопрофілактика.

Постановка проблеми. Вигорання, як наслідок професійних стресів, виникає в тих випадках, коли адаптаційні можливості людини щодо подолання стресової ситуації перевищені. Незважаючи на те, що синдром емоційного вигорання (СЕВ) – це відносно стійкий стан, при наявності психологічної підтримки та мотивації на одужання, з ним можна боротися.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Розробка профілактичних заходів повинна враховувати особливості професійної діяльності та специфічних для неї чинників ризику, а також психологічні якості «вигорівшого» співробітника. Різноманіття проявів СЕВ і його значимість для здоров'я і професійного довголіття людини обумовлюють широту і актуальність проблеми превентивної психологічної допомоги працівникам «допомагаючих» професій.

Формулювання мети статті. Мета наших досліджень полягала в визначенні ключових моментів психопрофілактичної роботи з фахівцями гуманітарних професій, які мають ознаки емоційного вигорання.

Виклад основного матеріалу. Виборка дослідження складала 218 пацієнтів віком від 34 до 56 років (101 лікар та 117 працівників освіти). Виявлено, що основними скаргами були наступні: загальне погане самопочуття, часті запаморочення, «фізичний дискомфорт», утруднене дихання після підйому по східцях, нудота після їжі, зайва пітливість, тремтіння кінцівок, коливання артеріального тиску та частоти пульсу.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Розвиток вигорання прямо пов'язаний із наявністю напруженої емоційної діяльності на роботі: інтенсивним, переповненим емоціями спілкуванням; навантаженням на сприйняття; необхідністю швидкої обробки отриманих даних і відповідальним прийняттям рішень. Також, організаційними факторами СЕВ виступають:

неблагополучна психологічна атмосфера (інтриги, неприхована заздрість по відношенню до «вигораючого» співробітника, фаворитизм, надмірно авторитарне керівництво) та невдало складений розклад робочого часу.

Аннотация

Филатова О. А., доктор медицинских наук, доцент, профессор кафедры медицинской психологии ЧАО «ВУЗ «МАУП»; г. Киев, Украина. **Медико-психологические и организационные вопросы профилактики развития синдрома профессионального выгорания.**

Ключевые слова: синдром эмоционального выгорания, профессиональный стресс, ресурсы личности, психопрофилактика.

Постановка проблемы. Выгорание, как следствие профессиональных стрессов, возникает в тех случаях, когда адаптационные возможности человека по преодолению стрессовой ситуации превышены. Несмотря на то, что синдром эмоционального выгорания (СЭВ) — это относительно устойчивое состояние, при наличии психологической поддержки и мотивации на выздоровление с ним можно бороться.

Анализ последних исследований и публикаций. Разработка профилактических мероприятий должна учитывать особенности профессиональной деятельности и специфических для нее факторов риска, а также психологические качества «выгорающего» сотрудника. Многообразие проявлений СЭВ и его значимость для здоровья и профессионального долголетия человека обуславливают широту и актуальность проблемы превентивной психологической помощи работникам «помогающих профессий».

Формулировка цели статьи. Цель наших исследований заключалась в определении ключевых моментов психопрофилактической работы со специалистами гуманитарных профессий, имеющих признаки эмоционального выгорания.

Изложение основного материала. Выборка исследования составила 218 пациентов в возрасте от 34 до 56 лет (101 врач и 117 работников образования). Выявлено, что основными жалобами были следующие: общее плохое самочувствие, частые головокружения, «физический дискомфорт», затрудненное дыхание после подъема по лестнице, тошнота после еды, излишняя потливость, дрожание конечностей, колебания артериального давления и частоты пульса.

Выводы и перспективы дальнейших исследований. Развитие выгорания напрямую связано с наличием напряженной эмоциональной деятельности на работе: интенсивным, переполненным эмоциями, общением; нагрузкой на восприятие; необходимостью быстрой обработки полученных данных и ответственным принятием решений.

Также организационными факторами СЭВ выступают: неблагоприятная психологическая атмосфера (интриги, нескрываемая зависть по отношению к «выгорающему» сотруднику, фаворитизм, чрезмерно авторитарное руководство) и неудачно составленное расписание рабочего времени.

Annotation

Filatova O. A., PhD, MD, Associate Professor, Professor of the Medical Psychology Department of The Private Joint-Stock Company Higher Educational Institution Interregional Academy of Personnel Management; Kyiv, Ukraine.
Medical, psychological and organizational issues of prevention of the development of professional burnout syndrome.

Key words: emotional burnout syndrome, professional stress, personality resources, psychoprophylaxis.

Formulation of the problem. Burnout as a result of occupational stress occurs in cases where the adaptive capacity of a person to overcome a stressful situation is exceeded. Despite the fact that emotional burnout syndrome (CMEA) is a relatively stable state, with psychological support and motivation for recovery, it can be dealt with.

Analysis of recent research and publications. The development of preventive measures should take into account the peculiarities of professional activity and risk factors specific to it, as well as the psychological qualities of the “burnout” employee. The variety of manifestations of the CMEA and its significance for human health and professional longevity determine the breadth and relevance of the problem of preventive psycho- logical help to employees of “helping professions”.

Formulation of the purpose of the article. The goal of our research was to identify the key moments of psycho-prophylactic work with specialists in humanitarian professions with signs of emotional burnout.

The presentation of the main material. The sample of the study was 218 patients aged from 34 to 56 years (101 physicians and 117 education workers). It was revealed that the main complaints were the following: general poor health, frequent dizziness, "physical discomfort", difficulty breathing after climbing the stairs, nausea after eating, excessive sweating, trembling of the extremities, fluctuations in blood pressure and pulse rate.

Conclusions and prospects for further research. The development of burnout is directly related to the presence of intense emotional activity at work: intense, overflowing with emotions, communication; load on perception; the need for quick processing of the data and responsible decision-making. Also, the organizational factors of the CMEA are: the unfavorable psychological atmosphere (intrigue, undisguised envy towards the “burned out” employee, favoritism, excessively authoritarian leadership) and unsuccessfully compiled working hours.

Ключевые слова: синдром эмоционального выгорания, профессиональный стресс, ресурсы личности, психопрофилактика.

Постановка проблемы. Синдром эмоционального выгорания (СЭВ), как вид профессиональной деформации, получает всё большее распространение в современном мире. Наблюдается он преимущественно у лиц, которые в ходе своей деятельности тесно общаются с людьми, вовлекаясь в их непростые жизненные истории, помогая им и разделяя с ними все трудности решения проблем.

Говоря языком физиологии, СЭВ – это реакция организма, возникающая в ответ на длительное воздействие рабочих стрессов [1].

По сути, СЭВ – это постепенное снижение эмоционального, физического и интеллектуального потенциала, вследствие чего наблюдается системное истощение ресурсов человека, исчезновение удовлетворенности выполненной работой и личной отстраненностью.

Несомненно, СЭВ – это защитный механизм психики, выработанный человеком в ответ на непрекращающиеся травматические воздействия профессиональных микрострессов. Устранить стрессовые воздействия он не может (они многоплановы, исходят как от клиентов/пациентов/учеников, так и от коллег, руководства, по причине неправильной организации труда и т.д.). Приспосабливаясь к ним, «выгорающий» специалист начинает экономить эмоции, личные силы, не «вкладываясь» как прежде в процесс

общения, поверхностно рассматривая любую рабочую ситуацию, не пытаюсь помочь, а лишь поскорее «закончить дело».

Такая защита имеет и положительную сторону: позволяет порционно и экономно тратить энергию, не расходуя ее впустую или на то, что человек не в силах изменить. Замечая нарастающую усталость и бессилие, «выгорающий» сотрудник начинает задумываться и анализировать собственные просчёты в работе, беречь время, искать пути «обновления» энергетического потенциала, советоваться со специалистами.

Впервые на проблему СЭВ обратили внимание в начале 70-х годов прошлого века. Многие сотрудники лечебных и социальных учреждений после нескольких лет работы начинали испытывать хроническое стрессовое состояние и обращались за помощью к психологу, психиатру, предъявляя однотипные жалобы. В их число входило постоянное утомление, упорная бессонница с мыслями о работе, головные боли, общее ухудшение здоровья. Работа перестала приносить радость, быть смыслом жизни, а, наоборот, раздражала и вызывала «тихую» агрессию. Появлялось чувство собственной некомпетентности и беспомощности, снижалось внимание, выносливость, а также конкретные профессиональные достижения. Однако краткосрочные методы психотерапии в этих случаях не принесли «выгорающим» сотрудникам нужного эффекта.

Первые научные работы по этой проблеме появились в США. В 1974 г. американский психиатр Фрейденберг назвал это явление «burnout» («выгорание»). На русский язык его обычно переводят как «эмоциональное выгорание» или «профессиональное выгорание»[2].

В 1976 г. социальный психолог Кристина Маслач определила «выгорание» так: «синдром физического и эмоционального истощения, включая потерю сочувствия и понимания по отношению к клиентам или пациентам, развитие негативной самооценки и отрицательного отношения к работе»[3].

Изначально под СЭВ понималось состояние изнеможения, сопровождающееся ощущением своей бесполезности. Позже количество симптомов данного синдрома существенно выросло. Ученые стали все больше связывать СЭВ с психосоматическим самочувствием, и относить его к состояниям, предшествующим болезни. На данный момент СЭВ относят к рубрике Z73 – «Стресс, связанный с трудностями поддержания нормального образа жизни» Международного классификатора болезней (МКБ-10)[4].

Анализ последних исследований и публикаций. В ходе многолетних исследований выяснилось, что СЭВ приносит серьезные убытки обществу – и экономические, и психологические. Например, бывали случаи, когда опытные летчики внезапно начинали испытывать страх и неуверенность перед полетами; хирурги вдруг начинали бояться, что не справятся с операцией и пациент умрет. Такие эмоциональные «качели» могут спровоцировать не только личную драму человека, но и повлечь за собой трагические последствия. Ведь работа «выгорающих» специалистов всегда непосредственно связана с людьми, и эти люди находятся в зависимости от психического состояния того, к кому они обратились за помощью.

Наиболее часто СЭВ встречается среди учителей, врачей, социальных работников, психологов, спасателей, работников правоохранительных органов. В той или иной степени от СЭВ страдают почти 80% психиатров, наркологов, психотерапевтов. В 7-8% случаев такие специалисты приобретают резко выраженный синдром выгорания, ведущий к стойким эмоциональным и психосоматическим нарушениям. Почти 60% медсестер психиатрических отделений обнаруживают у себя СЭВ [5].

В наше время выделяют более 100 симптомов, связанных с СЭВ. Немаловажно заметить, что иногда СЭВ можно перепутать с синдромом хронической усталости (хотя нередко они идут «в паре»). В частности, при синдроме хронической усталости люди жалуются на нарастающее во второй половине дня утомление; снижение работоспособности; мышечную слабость; плохую переносимость ранее привычных нагрузок; боль в мышцах; головные

боли; расстройства сна; склонность к забывчивости; раздражительность; снижение концентрации внимания и мыслительной активности.

Формулировка цели статьи. Цель наших исследований заключалась в определении ключевых моментов психопрофилактической работы со специалистами гуманитарных профессий, имеющих признаки эмоционального выгорания. Была поставлена задача: определить основные направления психопрофилактической работы с учетом симптоматики СЭВ у людей гуманитарных профессий; очертить круг организационных мероприятий в лечебных и образовательных коллективах, способствующих гармонизации самочувствия и межличностных отношений сотрудников.

Изложение основного материала. Выборка исследования составила 218 пациентов в возрасте от 34 до 56 лет (101 врач и 117 работников образования). Выявлено, что основными жалобами были следующие: общее плохое самочувствие, частые головокружения, «физический дискомфорт», затрудненное дыхание после подъема по лестнице, тошнота после еды, излишняя потливость, дрожание конечностей, колебания артериального давления и частоты пульса.

У СЭВ существуют три ключевых признака, отличающих его от других заболеваний с похожими симптомами, а именно:

1. Развитию выгорания предшествует фаза повышенной активности, полной поглощенности работой, отказа от других потребностей и отсутствие беспокойства об удовлетворении собственных нужд. Следом за этой фазой наступает первый признак СЭВ – эмоциональное истощение. По сути, это чувство перенапряжения, истощения ресурсов – как физических, так и эмоциональных, ощущение усталости, не исчезающее после ночного сна. Даже после отпуска все эти явления возобновляются после возвращения в прежнюю трудовую ситуацию. Появляется безразличие, изнеможение, меняется отношение к работе – человек уже не в силах отдаваться работе, как раньше.

2. Второй признак СЭВ – дегуманизация, личностная отстраненность. Профессионалы могут расценивать такое изменение уровня сострадания к клиенту/пациенту как попытку справиться с нарастающим эмоциональным стрессом на работе. Но такое отстранение вскоре может перейти в осознанно негативное, порой агрессивное отношение к своим коллегам, клиентам, пациентам. В крайних случаях, человека перестает волновать всё в его профессиональной деятельности, ничто не вызывает эмоций – ни радостные, ни трагические ситуации (удачное излечение, или напротив, смерть больного). Клиент или пациент начинает восприниматься как неживой предмет, одно присутствие которого зачастую напрягает.

3. Третий признак СЭВ – негативное восприятие себя в профессиональном плане, падение самооценки, ощущение потери собственной эффективности. Человек начинает чувствовать, что ему не хватает профессионального мастерства, не видит перспектив в своей рабочей деятельности и, как следствие, перестает получать удовлетворение от работы.

СЭВ, по существу, – это комбинация физического, интеллектуального и эмоционального утомления. В наше время нет единой концепции СЭВ, но все же можно утверждать, что он являет собой деформацию личности вследствие эмоционально трудных и напряженных коммуникаций в системе «человек-человек». Последствия такого выгорания могут проявиться как в психосоматических заболеваниях, так и в психологических изменениях личности «выгорающего» специалиста.

Все основные симптомы СЭВ можно разделить на 5 ключевых групп:

1. Физические, или соматические, симптомы:

- усталость, утомление, истощение;
- резкие колебания веса;
- неполноценный сон, бессонница;
- общее плохое самочувствие, «физический дискомфорт»;
- одышка, затрудненное дыхание;

- головокружения, тошнота, излишняя потливость, дрожь;
- колебания артериального давления, частоты пульса;
- воспалительные и язвенные заболевания кожи;
- функциональные заболевания сердечно-сосудистой системы.

2. Эмоциональные симптомы:

- пессимизм, черствость, цинизм как в рабочих ситуациях, так и в частной жизни;
- недостаток эмоций;
- усталость, безразличие;
- чувство безнадежности ситуации, личной беспомощности;
- раздражительность, агрессивность;
- тревожность, усиление необоснованного беспокойства, невозможность сосредоточиться;
- депрессия, чувство вины;
- душевные страдания, истерики;
- утрата надежд, идеалов, перспектив в профессии;
- деперсонализация (люди кажутся безликими, словно манекены);
- чувство одиночества, отдалённости от остального мира;

3. Поведенческие симптомы:

- работа больше 45-50 часов в неделю с ощущением нехватки времени;
- безразличие к еде;
- недостаточные физические нагрузки;
- «оправданное» злоупотребление табаком и алкоголем, а также лекарствами;
- усталость и необходимость часто отдыхать в процессе труда (по несколько минут в час);
- несчастные случаи – травмы, аварии и т.п..

4. Интеллектуальное состояние:

- потеря интереса к новым идеям и подходам в работе;

- апатия, тоска, скука;
- исчезновение интереса и вкуса к жизни;
- предпочтение стандартов, шаблонов и рутины – творческим подходам;
- безразличие, цинизм к чужим открытиям;
- отказ от участия или редкое участие в конференциях, образовательных мероприятиях;
- выполнение работы в формальном объёме.

5. Социальные симптомы:

- угасание интереса к прежде любимым развлечениям и досугу;
- пониженная социальная активность;
- ограничение контактов и отношений исключительно рабочей средой;
- чувство изоляции, непонимания других и другими;
- ощущение недостаточной поддержки со стороны окружения – семьи, коллег, друзей.

Т.о., СЭВ – это целый комплекс нарушений в физической, психической и социальной сферах жизнедеятельности человека.

Выделяют три главных фактора, играющие важную роль в СЭВ – личностный, ролевой, и организационный.

Личностный фактор. По данным исследований, на эмоциональное выгорание существенно не влияют такие факторы, как семейное положение, возраст, стаж данной работы. Однако замечено, что у женщин выгорание развивается глубже и чаще, нежели у мужчин. Также более подвержены выгоранию так называемые «сверхконтролируемые личности» – люди, испытывающие недостаток автономности.

Среди основных качеств личности, влияющих на развитие СЭВ, психологи называют следующие:

- гуманность, склонность к сочувствию, мягкость;

- склонность к увлеченности работой, к ее идеализации, ориентированность на людей;
- интровертированность, предрасположенность к аутоизоляции;
- «пламенность», фанатичность в идеях;
- авторитаризм как стиль руководства;
- склонность к холодности в проявлении эмоций;
- высокий самоконтроль, в частности, при постоянном подавлении отрицательных эмоций;
- склонность к тревожности и депрессии из-за недостижимости высокого «внутреннего стандарта»;
- склонность к острому переживанию неприятных обстоятельств в работе.

Рольевой фактор. Также ученые установили связь между СЭВ и уровнем ролевой определенности и конфликтности. Так, в случаях, когда в профессиональной деятельности ответственность четко распределена, СЭВ возникает нечасто. В ситуациях же с нечеткой или неравномерно разделенной ответственностью за свои действия на работе, склонность к выгоранию возрастает, даже если трудовая нагрузка сравнительно невелика. Также очень способствуют развитию СЭВ такие профессиональные ситуации, когда совместные усилия не согласованы, отсутствует слаженность в работе коллектива, имеется сильная конкуренция между сотрудниками, открыто или негласно поощряемая руководством.

Организационный фактор. Развитие выгорания прямо связано с наличием напряженной эмоциональной деятельности на работе: интенсивное, переполненное эмоциями общение; нагрузка на восприятие; необходимость обработки множества полученных данных и ответственное принятие решений. Также организационными факторами СЭВ выступают:

- неблагоприятная психологическая атмосфера (интриги, нескрываемая зависть по отношению к «выгорающему» сотруднику, фаворитизм, излишне авторитарное руководство);
- нечеткое планирование и организация труда;

- засилие бюрократических механизмов;
- конфликты с руководством и подчиненными;
- напряженные взаимоотношения с коллегами;
- многочасовой труд, который невозможно измерить;
- высокая трудовая нагрузка;
- недостаточное вознаграждение за труд;
- невозможность участия в принятии решений;
- постоянный риск штрафов;
- монотонная, однообразная, бесперспективная работа;
- необходимость проявлять «искусственные» эмоции;
- отсутствие полноценного отдыха: выходных, отпусков, а также интересов помимо работы;
- работа с психологически сложным контингентом — с «трудными» подростками, тяжелобольными (умирающими), конфликтными клиентами и т.п.

По мнению исследователей СЭВ, к основным причинам его появления можно отнести такие:

1. Превышение «лимитов». Нервная система человека имеет определенный «лимит общения» — за день человек в состоянии уделить полноценное внимание только ограниченному количеству людей. Если же их число превышает «лимит», неизбежно наступит истощение, а потом и выгорание. Такой же лимит есть и у восприятия, внимания, памяти. Этот предел индивидуален, он очень подвижен, зависит от состояния нервной системы человека.

2. Отсутствие обоюдного коммуникативного процесса. Все мы привыкли к тому, что коммуникативный процесс с людьми двусторонний, и за позитивным посылом последует отклик: уважение, благодарность, усиление внимания. Но на такую отдачу способны далеко не все клиенты, пациенты, ученики. Нередко в виде «вознаграждения» за усилия человек получает лишь невнимание, равнодушное молчание, порой даже и неблагодарность,

враждебность. И в тот момент, когда число таких неудач превышает допустимую для человека границу, начинается кризис самооценки и трудовой мотивации.

3. Отсутствие полноценного результата. Зачастую в работе с людьми очень сложно, практически невозможно правильно оценить, «пощупать» результат. Независимо от того, старается специалист или нет, результат может быть одним и тем же, и очень трудно доказать, что какие-то определенные старания ведут к повышению результативности, а безразличие – к ее снижению. Особенно такая причина распространена среди работников системы образования.

4. Индивидуальные особенности сотрудника. Кому-то проще целыми днями аккуратно выполнять рутинную работу, но в случае необходимости мобилизации сил и «аврального режима» на таких людей сложно рассчитывать. Другие работники способны изначально трудиться увлеченно и активно, давать сверхвысокие результаты, но они быстро «выдыхаются». Есть хорошие исполнители, которым необходимы прямые указания руководителя, и творческие работники, предпочитающие в своей деятельности свободу выбора. Понятно, что в случаях, когда поставленные перед сотрудником задачи не соответствуют складу его личности, СЭВ может развиваться быстрее и глубже.

5. Неправильная организация труда, нерациональное управление.

6. Профессиональная деятельность, связанная с ответственностью за здоровье, судьбу, жизнь людей [6-8].

Лечение и профилактика СЭВ во многом похожи: то, что защищает от развития выгорания, может использоваться и для его лечения.

Все лечебные, профилактические и реабилитационные мероприятия должны быть направлены на:

- снятие рабочего напряжения,
- рост профессиональной мотивации,

- возвращение равновесия между потраченными усилиями и получаемым вознаграждением.

Немаловажная роль в борьбе с выгоранием отводится, в первую очередь, самому пациенту. Рекомендации специалистов таковы:

1. Находите время для полноценного отдыха (после работы, в выходные дни). Такие перерывы (при отключенном телефоне и твердом «Нет!» при попытках навязать Вам лишнюю работу) необходимы для Вашего физического и психического благополучия.

2. Пересмотрите свои жизненные ориентиры: определитесь с краткосрочными и долгосрочными целями; не стремитесь к недостижимому идеалу; свой идеал сопоставьте со своими возможностями.

3. Овладейте навыками саморегуляции – релаксации и аутотренинга, дыхательными упражнениями, психогимнастикой.

4. Займитесь собой. Аэробика, правильное питание с достаточным количеством витаминов и микроэлементов, отказ от злоупотребления спиртными напитками, прекращение курения, нормализация веса помогут правильной работе всего организма, в том числе и нервной системы.

5. Поверьте в себя: в свою значимость, в свои таланты и возможности, перестаньте себя критиковать.

6. Уходите от ненужной конкуренции. Часто дух соревновательности исходит от руководства, живущего старыми представлениями, принятыми в советское время. Теперь это выглядит смешно и убого. Кроме того, излишнее стремление к первенству вызывает тревогу и агрессивность, и может спровоцировать СЭВ.

7. Не забывайте о профессиональном развитии и совершенствовании – это могут быть различные курсы повышения квалификации, круглые столы, конференции и т.п., которые помогут поднять вашу самооценку как профессионала, и избежать выгорания;

8. Разрешите себе приятное эмоциональное общение с близкими по духу людьми – такое общение значительно снижает вероятность выгорания;

9. Старайтесь обдуманно рассчитывать и распределять свои трудовые нагрузки. Если вас ждет очень напряженная работа, стоит подготовиться к этому заранее. Не делайте чужой работы, времена «тимуровцев», к счастью, давно позади.

10. Учитесь переключаться с одного вида активности на другой (чередование умственной и легкой физической нагрузки).

11. Старайтесь проще относиться к конфликтам на работе. Игнорируйте сплетников. Никогда сами не распространяйте слухов о других, не поддерживайте компрометирующих другого сотрудника, разговоров.

12. Не старайтесь всегда и во всем быть лучшим и первым. Излишний перфекционизм способствует выгоранию. Оставайтесь собой.

Повышению работоспособности и снижению утомляемости во время работы также способствует научная организация труда и соблюдение эргономических принципов проектирования оборудования и организации рабочих мест. Крайне важно при этом учитывать дистанцированность одного рабочего места от другого, соблюдение границ личного пространства работника, возможность иметь в поле зрения какие-то личные вещи, календари, картинки – все те элементы рабочей среды, которые способствуют гармонизации психической сферы, поддерживают положительный эмоциональный фон в течение дня. К примеру, нежелательно без согласия сотрудника размещать на его столе предметы, связанные с модным (но абсолютно не имеющим философской или этно-культуральной почвы) направлением «фэн-шуй», что может вызвать недоумение или явное отвращение (статуэтки безобразных лягушек, монетки с прорезанными посередине отверстиями)... Руководитель учреждения/отдела должен владеть основами профессиональной этики, чтобы не допускать подобных ошибок.

Выводы и перспективы дальнейших исследований. Нами рассмотрены основные направления профилактики СЭВ, позволяющей разумно экономить и восстанавливать физические, психофизиологические и

личностные ресурсы человека в случае их избыточного расходования. Следует подчеркнуть, что предложенные методы являются общими для всех людей и применительно к отдельному человеку должны быть видоизменены с акцентом на те ресурсы, которые были максимально «исчерпаны».

Список використаних джерел:

1. Куліков Л. В. Психологічна стійкість особистості / Психологія здоров'я. [ред. Г. С. Никифоров].– СПб., 2003.– С. 112.
2. Freudenberger H. J. Staff burn-out //Journal of Social Issues. 1974. V. 30. P. 159–165.
3. Maslach C., Jackson S. E. The Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1986.
4. Психичні розлади і розлади поведінки. Адаптований варіант класу V МКХ-10. [ред. проф. Б. А. Казаковцев].– М.: Прометей, 2013 – 584 с.
5. Борневассер М. Стрес в умовах праці / М. Борневассер // Іноземна психологія.-. –1994. – Т. 2.- № 1(3).
6. Бабанов С. А. Професійні фактори і стрес: синдром емоційного вигорання / С. А. Бабанов // Важкий пацієнт.- 2009.- № 12.- С.10-13.
7. Полякова О. М. Стрес: причини, наслідки, подолання / О. М. Полякова.- СПб: Речь, 2008.– 144с.
8. Умняшкіна С. В. Синдром емоційного вигорання як проблема самоактуалізації особистості / С. В. Умняшкіна. – М.: РДБ, 2012.– 220 с.

References.

1. Kulikov, L. V. (2003), *Psikhologicheskaya ustoychivost' lichnosti / Psikhologiya zdorov'ya* [Psychological stability of the individual / Psychology of health] [ed. G. S. Nikiforov], SPb, Ru.
2. Freudenberger, H. J. (1974), “Staff burn-out”, *Journal of Social Issues*.- vol . 30, pp. 159–165.
3. Maslach, C. Jackson, S. E. “The Maslach Burnout Inventory”, *Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press*, 1986.

4. *Psikhicheskiye rasstroystva i rasstroystva povedeniya. Adaptirovannyy variant klassa V MKB-10* [Mental disorders and behavioral disorders. Adapted version of class V MKH-10]. [ed. B. A. Kazakovets], Prometheus, Moscow, Ru.

5. Bornevasser, M. (1994), "Stress in working conditions", *Inostrannaya psikhologiya*, T. 2, vol. 1(3).

6. Babanov S.A. (2009), "Professional factors and stress: the syndrome of emotional burnout", *Trudnyy patsiyent*. – 2009. –№ 12. –S.10-13.

7. Polyakova O.N. *Stress: prichiny, posledstviya, preodoleniye* [Stress: Causes, Consequences, Overcoming], Rech', SPb, Ru.

8. Umnyashkina, S. V. (2012), "*Sindrom emotsional'nogo vygoraniya kak problema samoaktualizatsii lichnosti*" [Emotional burnout syndrome as a problem of self-actualization of personality], RGB, Moscow, Ru.