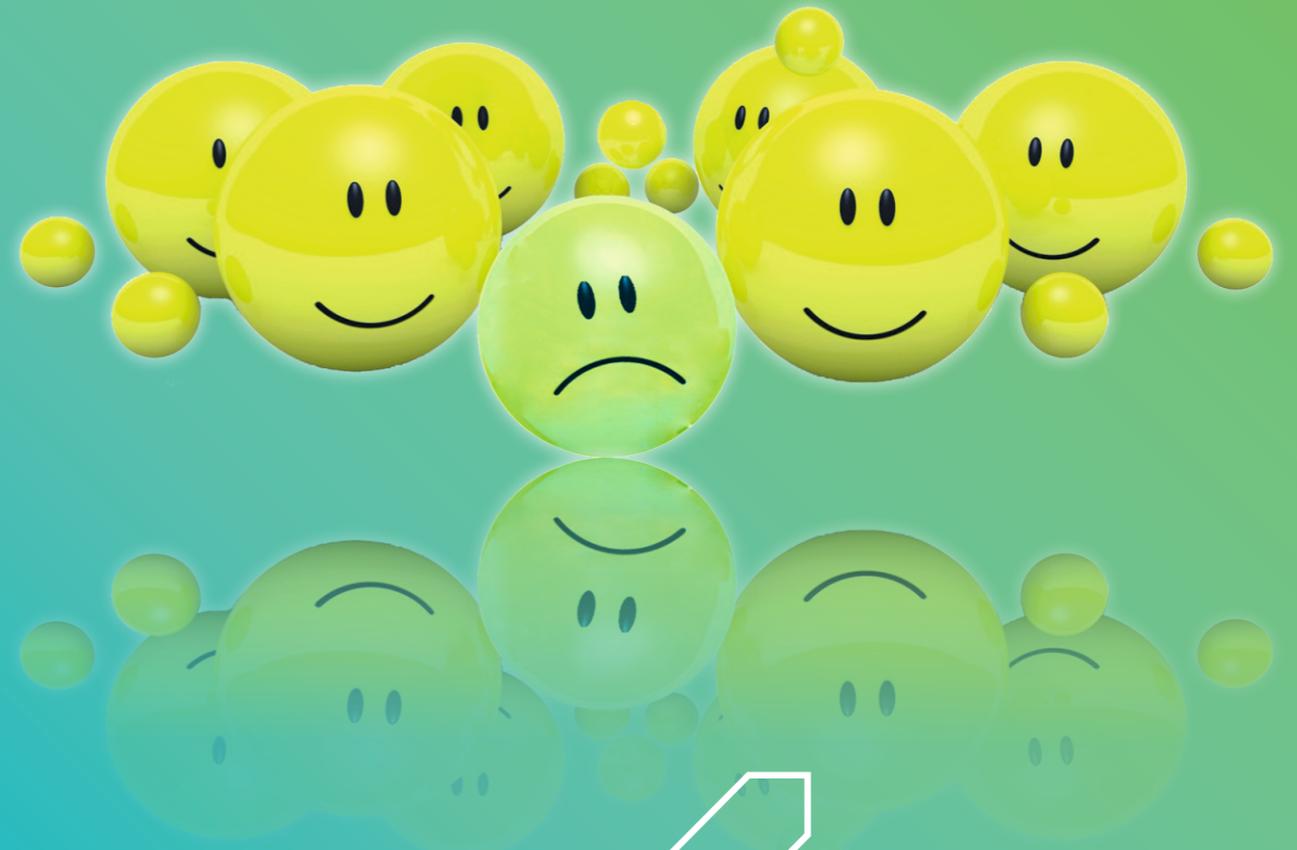


Демченко В.В.

# Синдром эмоционального выгорания и его профилактика



© 2014 CASE  
Все права защищены  
Брошюра распространяется бесплатно

**case**   
HR solutions



### Вадим Демченко

Ведущий консультант консалтинговой компании CASE, эксперт в области обучения и развития персонала с опытом работы более 20 лет, бизнес-тренер, социо-тренер, фасилитатор, профессиональный медиатор и тренер в медиации.

Вадим имеет медицинское и психолого-педагогическое образование и несколько видов специализаций в практической психологии, общественном здравоохранении и социальной педагогике.

Вадимом разработан ряд тематических тренингов: «EQ - энергия достижений», «EQ - эмоциональный интеллект», «Стресс-менеджмент», «Профилактика эмоционального выгорания».

Вадим «выгорал» несколько раз сам и уже много лет помогает не сгореть другим!

Данную брошюру следует рассматривать как краткий справочник, предназначенный всем, кто много работает и хочет чаще ощущать состояние «душевного равновесия и благополучия».

Но! Предостережение!

Если Вы протестировали и выявили уровень своего эмоционального выгорания, то рекомендуем дочитать брошюру до последней страницы. Цель брошюры помочь справиться с СЭВ, а не просто узнать выгорели Вы или нет.

Данная брошюра может быть особенно полезной при использовании ее после посещения одного из вышеназванных тренингов. Потому, что в брошюру не вошли следующие темы:

- «Эмоциональный интеллект», и как он помогает быть успешным в коммуникации,
- «Стресс-менеджмент» - управление стрессогенностью ситуаций и своими психическими состояниями,
- «Острые стрессовые расстройства» с элементами кризисного консультирования и помощи.

Чтобы разобраться в каждой из тем, нужно прочитать много умных книг или просто посетить наши тренинги.

## **СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ: ПРОФИЛАКТИКА И ТЕХНИКИ САМОВОССТАНОВЛЕНИЯ.**

### **Введение**

Римский император Диоклетиан после 20 лет успешного расширения империи, подавления восстаний и окультуривания варваров плюнул на все и уехал в деревню – выращивать капусту. Последующие столетия неблагодарные потомки считали древнего римлянина заурядным сумасшедшим и только недавно психиатры поставили ему точный диагноз – император «сгорел на работе».

«Сгорел на работе» — до недавнего времени подобные слова воспринимались не более, чем как яркая метафора, но данная брошюра посвящена рассмотрению синдрома эмоционального выгорания (профессионального сгорания), как уже доказано существующему явлению.



Термин **«эмоциональное сгорание»** был введен американским психологом Фреденбергом в 1974 году.

Термин был предложен для описания особого состояния, которое наблюдается среди широкого круга профессионалов, работающих в сфере «человек-человек». Это специалисты, работа которых характеризуется частым и тесным общением, способствующим возникновению атмосферы эмоционального перенапряжения.

К ним относятся профессионалы, такие как: консультанты, врачи, преподаватели, священнослужители, продавцы, менеджеры, юристы, социальные работники, психиатры, психотерапевты, психологи.

Представители этих профессий, в процессе своей деятельности часто сталкиваются с эмоциональными «переживаниями» своих клиентов, в силу чего сами испытывают повышенное эмоциональное напряжение.

В брошюре мы будем использовать понятие «консультант», говоря о специалисте, который консультирует (им может быть и врач, работающий с пациентами, и консультант, работающий с различными клиентами, и социальный работник), и понятие «клиент», говоря о тех, кто обращается за помощью или услугами к консультанту.

Исследования, проведенные в США, показали, что профессионалы, работающие с людьми и имеющие выраженные признаки выгорания, теряют приблизительно 50% своего дохода из-за снижения продуктивности деятельности, повышенной заболеваемости и трат на нужды здоровья.

## **Итак, «Синдром сгорания». Что это за состояние и в чём его опасность?**

При синдроме сгорания\*, далее мы будем пользоваться термином «синдром эмоционального выгорания» (СЭВ) - мы говорим не о расстройстве личности, а о нарушениях и сложностях, возникших в профессиональной деятельности специалистов.

СЭВ — это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоциональных и личностных ресурсов профессионала.

СЭВ возникает в ответ на повторяющееся сильное переживание «отрицательных» эмоций без должного их выражения, связанное с недостатком имеющихся ресурсов для реализации предъявляемых требований.

Синдром сгорания\* (от греч. syndrome – сочетание и англ. burn-out – прекращение горения), СЭВ — это состояние психического утомления и разочарования, которое возникает у людей, занятых в помогающих профессиях. Данный синдром сопровождается эмоциональным истощением, деперсонализацией, снижением работоспособности.

## ДИФФЕРЕНЦИАЛЬНЫЕ КРИТЕРИИ СТРЕССА И ВЫГОРАНИЯ

Стресс	Выгорание
Возникает в результате перенапряжения	Является защитой, связанной с деятельностью
Эмоции становятся чрезмерными	Эмоции притупляются
Первым страдает физическое состояние	Первыми страдают эмоции
Поражает физическую энергию	Поражает мотивацию и драйв
Может быть понято, как потеря «топлива и энергии»	Может быть понято как потеря идеалов и надежд
Вызывает чувство нетерпения и чрезмерную активность	Вызывает чувство беспомощности и безнадежности
Вызывает панику, фобию, тревогу	Вызывает паранойю, деперсонализацию

### Симптоматика

СЭВ характеризуется целым рядом симптомов, которые условно можно разделить на три группы: физические проявления, социальные проявления и личностные проявления.



**Физические проявления** – это то, как СЭВ отражается на здоровье и что происходит с нашим телом. Вот некоторые примеры:

- усталость, утомление, тошнота, головная боль, апатия;
- физическое недомогание, частые простуды;
- боли в сердце, повышенное или пониженное давление;
- боли в желудке или заболевания желудочно-кишечного тракта, нарушение аппетита и режима питания;
- приступы удушья, астматические симптомы;
- увеличение потливости;
- покалывания в груди, мышечные боли;
- нарушения сна (бессонница).

**Социальные проявления** – это то, как СЭВ проявляется в нашем поведении при отношениях с окружающим миром: коллегами, клиентами, близкими и родственниками. Примерами могут служить такие виды поведения:

- появление тревоги в тех ситуациях, где раньше она не возникала;
- раздражительность и агрессивность в общении с окружающими;
- нежелание работать, перекладывание ответственности;
- отсутствие контакта с клиентами и/или нежелание улучшать качество работы;
- формализм в работе, стереотипность поведения, сопротивление переменам, активное неприятие любого творческого начала;
- циничное отношение к коллегам, к идеям общего дела, к своей работе;
- отвращение к пище или «заедание», переедание;
- злоупотребление психоактивными веществами, изменяющими состоя-

ние сознания (алкоголь, курение и прочие токсические и наркотические вещества);

- азартные игры.

**Личностные симптомы** — касаются процессов внутри нас, изменение нашего собственного отношения к себе, своим поступкам, мыслям и чувствам. Например:

- появление повышенной жалости к себе;
- ощущение не востребованности;
- переживание чувства вины;
- тревога, страх, ощущение загнанности;
- занижение самооценки;
- появление угнетенности, пессимизма, ощущения бессмысленности;
- разрушительное самокопание, проигрывание в голове ситуаций, связанных с сильными негативными эмоциями;
- психическое истощение;
- сомнение в эффективности работы.

### **Стадии процесса выгорания:**

Д. Гринберг предлагает рассматривать эмоциональное выгорание как пятиступенчатый прогрессирующий процесс.

1. Первая стадия эмоционального выгорания («медовый месяц»). Работник обычно доволен работой и заданиями, относится к ним с энтузиазмом. Однако по мере продолжения рабочих стрессов профессиональная деятельность начинает приносить все меньше удовольствия, и работник становится менее энергичным.

2. Вторая стадия («недостаток топлива»). Появляются усталость, апатия, могут возникнуть проблемы со сном. При отсутствии дополнительной мотивации и стимулирования у работника теряется интерес к своему труду или исчезают привлекательность работы в данной организации и продуктивность его деятельности. Возможны нарушения трудовой дисциплины и отстраненность (дистанцирование) от профессиональных обязанностей. В случае высокой мотивации работник может продолжать гореть, подпитываясь внутренними ресурсами, но в ущерб своему здоровью.

3. Третья стадия (хронические симптомы). Чрезмерная работа без отдыха, особенно «трудоголиков», приводит к таким физическим явлениям, как измождение и подверженность заболеваниям, а также к психологическим переживаниям – хронической раздражительности, обостренной злобе или чувству подавленности, «загнанности в угол». Постоянное переживание нехватки времени (синдром менеджера).

4. Четвертая стадия (кризис). Как правило, развиваются хронические заболевания, в результате чего человек частично или полностью теряет работоспособность. Усиливаются переживания неудовлетворенности собственной эффективностью и качеством жизни.

5. Пятая стадия эмоционального выгорания («пробивание стены»). Физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать развитие опасных заболеваний, угрожающих жизни человека. У работника появляется столько проблем, что его карьера находится под угрозой.

СЭВ в каждом конкретном случае протекает по-разному, с разной степенью выраженности его симптомов.

Можно было бы предполагать, что наиболее уязвимыми к СЭВ будут люди, много лет проработавшие в помогающих профессиях. Однако отмечено, что с течением времени у специалистов происходит адаптация и выработка собственных способов профилактики СЭВ. Наиболее подверженными СЭВ оказываются молодые специалисты, особенно в случае неразвитости их «эмоционального интеллекта» EQ\*.

\* **Эмоциональный интеллект** – «способность осознавать свои эмоции и эмоции других, чтобы мотивировать себя и других и чтобы хорошо управлять эмоциями наедине с собой и при взаимодействии с другими». Дэниэл Гоулман американский автор, психолог, научный журналист.

**Эмоциональный интеллект:** по сути, EQ относится к нашим навыкам межличностного общения, основанным на эмоциональном самосознании и эмоциональном сочувствии и самоуправлении. Четыре элемента EQ создающие возможности для: признания своих чувств, восприятия и даже предвидения чувств других людей, управления своим собственным поведением и эмоциями и управления своими отношениями.

## Диагностика выгорания

Для полноценной диагностики профессионалы могут использовать следующие методики с их последующим комплексным анализом:

- «Вопросник самоактуализации личности» в адаптации Н.Ф. Калины;
- «Диагностика социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере» О.Ф. Потёмкиной;
- «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко в адаптации Е.П. Ильина;
- «Ценностные ориентации» М. Рокича;
- «Мотивы выбора деятельности преподавателя» Е.П. Ильина;
- «Диагностика ригидности» Г. Айзенка;
- «Исследование уровня субъективного контроля» Е. Бажина, С. Голынкиной, А. Эткинды;
- «Определение уровня рефлексии» А.В. Карпова и В.В. Пономарёвой.



Далее мы предлагаем одну из коротких диагностических методик, разработанную американскими психологами К. Маслач и С. Джексон (МБИ) и адаптированную Н. Водопьяновой и Е. Старченковой.

## Тестирование

Целью теста является выявление признаков СЭВ и определение степени его выраженности. Вам предлагается 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с работой. Пожалуйста, прочитайте внимательно каждое утверждение и на бланке для ответов обозначьте, как часто вы испытываете те или иные переживания. Позиция «0» — никогда; позиция «6» — ежедневно.

№ вопроса	Никогда	Очень редко	Редко	Иногда	Часто	Очень часто	Ежедневно
1	0	1	2	3	4	5	6
2	0	1	2	3	4	5	6
3	0	1	2	3	4	5	6
4	0	1	2	3	4	5	6
5	0	1	2	3	4	5	6
6	0	1	2	3	4	5	6
7	0	1	2	3	4	5	6
8	0	1	2	3	4	5	6
9	0	1	2	3	4	5	6
10	0	1	2	3	4	5	6
11	0	1	2	3	4	5	6
12	0	1	2	3	4	5	6
13	0	1	2	3	4	5	6
14	0	1	2	3	4	5	6
15	0	1	2	3	4	5	6
16	0	1	2	3	4	5	6
17	0	1	2	3	4	5	6
18	0	1	2	3	4	5	6
19	0	1	2	3	4	5	6
20	0	1	2	3	4	5	6
21	0	1	2	3	4	5	6
22	0	1	2	3	4	5	6

1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным (ой).
2. К концу рабочего дня я чувствую себя как выжатый лимон.
3. Я чувствую себя усталым (ой), когда встаю утром и должен (должна) идти на работу.
4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои клиенты и использую это для более успешной работы с ними (для врачей - терапии).
5. Я общаюсь с моими клиентами только формально, без лишних эмоций и стремлюсь свести время общения с ними до минимума.
6. Я чувствую себя энергичным (ой) и эмоционально приподнятым (ой).
7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях с клиентами (для врачей - и их родственниками).
8. Я чувствую угнетенность и апатию.
9. Я могу позитивно влиять на самочувствие и настроение клиентов.
10. В последнее время я стал (а) более черствым (ой) (бесчувственным) по отношению к клиентам.
11. Как правило, окружающие меня люди слишком много требуют от меня. Они скорее утомляют, чем радуют меня.
12. У меня много планов на будущее, я верю в их осуществление.
13. Я испытываю все больше жизненных разочарований.
14. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня раньше.

15. Бывает, мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими клиентами.
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.
17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и оптимизма в отношениях с моими коллегами и в отношениях с моими клиентами.
18. Я легко общаюсь с клиентами и их родственниками независимо от их социального статуса и характера.
19. Я многое успеваю сделать за день.
20. Я чувствую себя на пределе возможностей.
21. Я много еще смогу достичь в своей жизни.
22. Клиенты, как правило, — неблагодарные люди.

Данный тест измеряет 3 основных признака СЭВ:

1. эмоциональное истощение;
2. деперсонализацию;
3. редукцию личностных достижений.

Каждому признаку соответствуют свои номера вопросов, а сумма баллов при ответе на эти вопросы говорит о степени выраженности данного признака.

Для подсчета значений показателей сложите цифры согласно вашим ответам в таблице 1. Максимальная сумма баллов дана для проверки числового результата.

Таблица 1

<b>Признаки СЭВ</b>	<b>Номер утверждения</b>	<b>Максимальная сумма баллов</b>
Эмоциональное истощение	1, 2, 3, 6*. 8, 13, 14, 16, 20	54
Деперсонализация	5, 10, 11, 15,22	30
Редукция личностных достижений	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	48

\* Отмечен «обратный» вопрос, который считается в обратном порядке, т. е. ответ «ежедневно» соответствует нулевому значению.

Таблица 2 позволяет оценить выраженность каждого признака СЭВ.

Таблица 2

<b>Признаки СЭВ</b>	<b>Низкий уровень</b>	<b>Средний уровень</b>	<b>Высокий уровень</b>
Эмоциональное истощение	0-15	16-24	25 и больше
Деперсонализация	0-5	6-10	11 и больше
Редукция личностных достижений	37 и больше	36-31	30 и меньше

Низкий уровень – говорит об отсутствии выраженности данного признака СЭВ, средний – признак находится в стадии формирования, высокий уровень – признак сформирован.

Ниже дано описание признаков СЭВ.



## **ПРИЗНАКИ СЭВ**

### **Эмоциональное истощение**

Развитию СЭВ предшествует период повышенной активности, когда человек полностью поглощен работой, в ущерб своим потребностям в других сферах жизни. В результате, наступает первый признак СЭВ – эмоциональное истощение. Под эмоциональным истощением понимается появление эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное работой. Чувство усталости не проходит после ночного сна. После периода отдыха (выходные, отпуск) оно уменьшается, однако по возвращении в прежнюю рабочую ситуацию — возобновля-

ется. Эмоциональные перегрузки, приводящие к истощению, и невозможность восполнения энергии приводят к попытке самосохранения через отстраненность и отчуждение.

Отдаваться работе с прежней энергией не получается. Работа выполняется более формально, без эмоционального вовлечения. В контакте с таким человеком сразу ощущаются его холодность и дистанцированность, он становится менее отзывчив к другим людям и к их проблемам.

Эмоциональное истощение рассматривается как основная составляющая СЭВ.



### **Деперсонализация**

В социальной сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное и циничное отношение к клиентам, приходящим для лечения, на консультации, для получения образования и других социальных услуг. Клиенты воспринимаются не как живые люди, а как обезличенные объекты. У консультанта может появиться иррациональная установка, что все проблемы и беды клиентов даны им же во благо. Негативное отношение сказывается в ожида-

нии худшего от клиентов, нежелании общаться и игнорировании. В кругу своих коллег, «сгорающий» специалист с неприязнью и пренебрежением рассказывает о некоторых своих клиентах. На первых порах неприязнь легко сдерживать, но постепенно скрывать чувство все труднее, и, наконец, оно буквально выплескивается наружу. Ее жертвой может стать ни в чем не повинный человек, который ждал от профессионала помощи и человечности.



### **Редукция личностных достижений**

Редукция или принижение личностных достижений сопровождается снижением самооценки консультанта. Основными проявлениями этого признака являются:

- тенденция к негативному оцениванию себя, своих профессиональных достижений и успехов,
- негативизм относительно служебных обязанностей, снижение профессиональной мотивации, перекалывание ответственности на других.

Консультант теряет видение перспектив в своей профессиональной деятель-

ности, получает меньше удовлетворения от работы. Утрачивается вера в собственные профессиональные возможности, возникает чувство некомпетентности, осознание неуспеха.

В этом случае можно говорить о полном выгорании специалиста. Человек по привычке может сохранять и апломб, и респектабельность, но, если приглядеться, будут заметны «пустой взгляд» и «ледяное сердце», как будто весь мир ему безразличен.

На этом этапе синдром сгорания проявляется на телесном уровне в виде психосоматических заболеваний, о механизмах возникновения которых мы будем говорить чуть позже.

Как не парадоксально это звучит, но СЭВ является защитным механизмом нашего организма, поскольку заставляет нас дозировать и экономно расходовать свои энергетические «эмоциональные» ресурсы. Однако данное утверждение справедливо лишь в том случае, когда речь идёт о самом начале формирования этого состояния. На более поздних стадиях «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональных обязанностей и отношениях с окружающими.

«Выгорающий» может не осознавать причин происходящих в нем процессов. Для защиты себя он перестает чувствовать и воспринимать свои чувства, связанные с работой. Формализм, ощущаемое безразличие интонаций и взглядов специалистов в поликлиниках, школах, других административных организациях для многих стали чем-то привычно-неизбежным – все являются проявлениями СЭВ.

## **ПРИЧИНЫ СЭВ**

Существуют две группы причин, которые играют определяющую роль в формировании и развитии СЭВ:

**Внутренние факторы** (индивидуальные особенности личности человека):

- возраст;
- завышенные ожидания;
- нереализованные потребности;
- иррациональные установки;
- самокритичность;
- вовлеченность;
- самоотверженность;
- готовность к тяжелой работе;
- потребность доказать свою состоятельность.

**Внешние факторы** (особенности профессиональной деятельности):

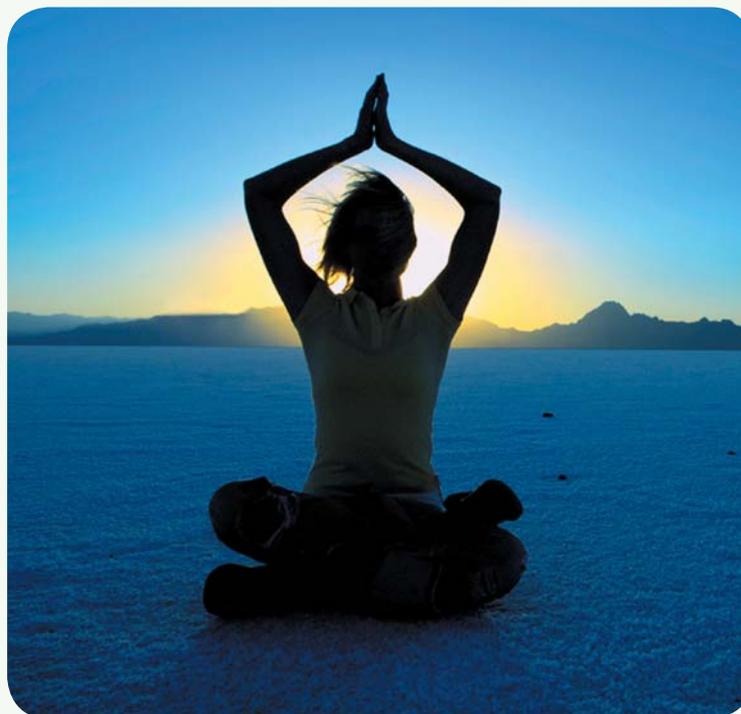
- трудный контингент;
- эмоционально напряженная деятельность;
- высокая ответственность;
- дискомфортные условия труда;
- чрезмерная требовательность руководства;
- неблагоприятная психологическая атмосфера в коллективе.

Причем, индивидуальные особенности скорее будут предрасполагающими, а особенности профессии – определяющими. Это легко проверить, если снизить влияние внешних факторов, при всех прочих равных условиях, СЭВ не разовьётся.

Есть также ряд внешних факторов, которые могут способствовать развитию СЭВ специалиста, например: болезни, смерти родственников, близких, разводы, свадьбы, стихийные бедствия, войны и т.д. Эти факторы способны усиливать или ускорять процесс выгорания.

Сейчас риск развития СЭВ признан возможным для людей различных сфер деятельности. Это объясняется тем, что в течение рабочего дня у человека любой сферы деятельности возникает достаточно много непродолжительных контактов с незнакомыми людьми, может присутствовать целый ряд факторов, усиливающих риск развития СЭВ.

С помощью брошюры мы вряд ли способны изменить не устраивающие вас условия. Не сможем изменить ваш график работы, сменить начальство, так же как и структуру организации, в которой вы работаете. Что мы можем сделать, так это предложить вам некоторые методы сохранения себя и приспособления к тем условиям, которые вам даны. В психологии, когда говорят о решении проблемы, первым шагом является принятие ситуации. Мы тоже считаем это важной частью, так как, только найдя почву под ногами, мы можем от неё оттолкнуться и пойти в сторону перемен.



## **МЕТОДЫ ПРОФИЛАКТИКИ И РАБОТЫ С СЭВ**

Раздел в психологии, посвященный СЭВ, возник сравнительно недавно, в последние тридцать - сорок лет. Несмотря на это, СЭВ достаточно изученное явление, и существует множество техник, позволяющих работать с ним и достигать положительных результатов. Проведя короткий опрос и используя опыт тренингов по СЭВ, мы собрали несколько особенно интересных методик, которые представляют собой основу для дальнейшего роста и изменений. Мы так же постарались избежать популярных и широко известных методик, но не забыли дать ссылки на литературу.

## **Работа с потребностями**

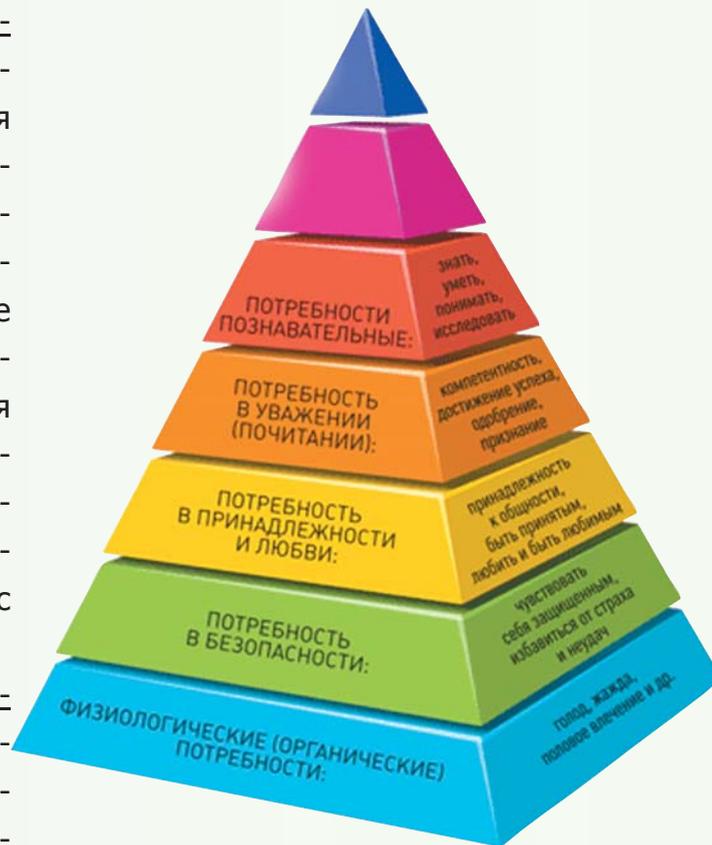
Не секрет, что СЭВ часто возникает на почве неудовлетворенности работой, собой как профессионалом, условиями, зарплатой или коллективом. По крайней мере, это наиболее частые причины, по которым люди уходят из любимой сферы и меняют работу.

Человечество давно признало, что реализация всех потребностей – есть наивысшее счастье. На вопрос, что такое счастье – каждый человек ответит по-своему. Для одних, счастье – любимый человек, для других – любимое дело, любимая работа, для третьих – спокойствие, для четвертых – возможность творчества, для пятых – дети. Несмотря на разнообразие суждений, практически каждый понимает, что у других может быть иное понятие счастья. Однако этот вопрос, как в силу своего романтического ореола, так и в силу личного характера, практически не подвергался серьезному научному исследованию. Отправной точкой здесь могут стать потребности человека. Список потребностей современного человека столь многообразен, что вряд ли когда-либо будет известен полностью. Тем не менее, известна их классификация по Абрахаму Маслоу, который разбил все потребности на группы и определил их иерархию.

Первый уровень – физиологические потребности. Это низший, но самый значимый для человека уровень потребностей. Если эти потребности актуализированы, но не удовлетворяются, то и все остальные потребности не имеют значения, поскольку нарушаются жизненно важные функции организма человека. Сюда относятся такие потребности: воздух, пища, вода, отдых и секс (продолжение рода).

Второй уровень – потребность в безопасности. Это потребность в защите от лишений, физических угроз и психологических опасностей. Технический прогресс отчасти иллюстрирует стремление людей улучшить условия жизни, комфорт и безопасность. Если эти потребности актуализированы, но не удовлетворяются, то нарушается регуляция психики человека.

Третий уровень – социальные потребности. К ним относятся потребности в общении и принадлежности к группе, в теплых взаимоотношениях с людьми, во взаимной помощи и поддержке, в любви и дружбе.



Четвертый уровень – личные потребности. Они носят двойственный характер и чрезвычайно сложны. Во-первых, человек нуждается в самоуважении, которое часто является следствием совершенного овладения какой-либо деятельностью. Так формируется потребность в уверенности в своих силах, возможностях, способностях, знаниях, в независимости от других людей, в успехах и достижениях в работе. Во-вторых, человек нуждается в уважении со стороны других людей, в высокой оценке ими его деятельности, в признании другими его репутации, авторитета, статуса, заслуг.

Пятый уровень – потребность в самореализации. Это, по выражению Маслоу, «потребность стать тем, кем данный человек способен стать». Это выражается в потребности реализовать свои собственные потенциалы, продолжать саморазвитие, заниматься творчеством.

Потребности являются движущей силой в нашей жизни. Они непосредственно связаны с мотивами и целями нашего существования.

Что же происходит с нашими потребностями на работе? К нам приходят клиенты и пациенты, каждый со своими потребностями, и мы, в силу долга и служебных обязанностей, помогаем им, используя наши знания и умения. Но у нас есть и свои потребности. Если мы длительное время игнорируем свою потребность поесть, то, вряд ли сможем работать продуктивно. Если мы вынуждены вести прием клиентов, или работать в компании, где поведение клиентов может угрожать нам, но никак не можем позаботиться о своей безопасности, то вряд ли наша работа будет эффективной. Следя за удовлетворением своих потребностей, мы сможем эффективно удовлетворять потребности наших клиентов.

Работа – это один из инструментов для реализации наших потребностей. На работе в идеале мы реализуем как минимум две важные потребности: в самореализации и материальном обеспечении (деньгах). Деньги, как еще один важный инструмент, предоставляют нам возможность достигать реализации других потребностей (как базовых, так и высших).

Важно понимать, что откладывание или недостигаемость жизненно важных и ценных для нас потребностей вызывает апатию, депрессию и неудовлетворение жизнью в целом. Потребности, которые мы не можем реализовать на работе, или где-то еще, становятся причиной стресса. И это может влиять на наше общее качество жизни.

Знание наших потребностей и рассмотрение путей их реализации позволяет нам:

- Понимать, что нас не удовлетворяет в работе;
- Осмысленно двигаться к намеченным целям;
- Взвешено делать выбор между более и менее значимыми потребностями;
- Искать возможности для удовлетворения потребностей, не реализуемых на работе.

При удовлетворении одних потребностей у нас всегда возникают новые потребности. Это бесконечный процесс, когда кажется, что обладание чем-либо (чаще всего материальными ценностями), приведет к счастью. Это одна из самых больших иллюзий человечества. Когда мы реализуем все наши желания, мы начинаем улучшать качество уже приобретенного, и начинаем наш новый поход за счастьем.

РАБОТА — ЭТО ТОЛЬКО ЧАСТЬ ЖИЗНИ, А НЕ ВСЯ ЖИЗНЬ!

Только часть наших потребностей удовлетворяется на работе. И еще большую часть потребностей мы можем реализовывать вне работы. Удовлетворенные потребности становятся ресурсом для нас и дают дополнительную энергию в остальные сферы нашей жизни.

Работа для самостоятельного выполнения:

1. Используя пирамиду Маслоу, составьте список своих потребностей, которые вы реализуете и не реализуете на работе;
2. Разделите список нереализуемых потребностей по принципу: что из перечисленного зависит от ваших усилий, и что вы изменить не можете;
3. Возьмите список потребностей, реализация которых зависит от вас, и напишите ваш следующий шаг, который вы можете предпринять для удовлетворения потребности;
4. К списку потребностей, которые вы не можете реализовать на работе, напишите место, где это возможно;
5. Составьте список своих ресурсов – тех потребностей, реализация которых вне работы дает вам много сил и жизненной энергии.

## **Работа с убеждениями и иллюзиями**

Выгорание – это, в первую очередь, разочарование. Разочарование наступает, когда мы сталкиваемся с реальностью, и она отличается от наших убеждений и иллюзий. Для того, чтобы нас не постигло разочарование, иллюзии должны трансформироваться, и тогда они подталкивают нас вперед и дают возможность творить. Полное же отсутствие иллюзий приводит к цинизму – одному из признаков СЭВ. Присутствие убеждений и иллюзий неизбежно, так как нам всем читали в детстве сказки о работающих, добрых и красивых героях. Это было частью нашего воспитания, с помощью которой родители передавали нам мудрость предков в очень емких и ясных посланиях — сказках, мифах и поговорках. Усвоение новой информации в нашем сознании происходит в виде убеждений.

Убеждение (установка) – это короткое послание, которое на момент возникновения облегчает жизнь, и становится ступенью к осознанию действительности и себя в ней. Убеждение помогает определить наше отношение к себе и к явлениям в окружающей среде. С помощью убеждений мы оцениваем все новое и соотносим это со своим восприятием мира. Особенностью убеждений является совмещение реальности с идеалом, причем с идеалом труднодостижимым. У каждого убеждения есть свой возраст. Устаревшие убеждения превращаются в иррациональные. Когда дистанция между реальностью и идеальностью убеждения становится очевидной, оно перестает позитивно работать в нашей жизни, и начинает приносить вред. Недостигаемость идеального образа, который присутствует в убеждении, вызывает негативные чувства. Это так называемые четыре ядовитых «рэкетных» чувства: вина, стыд, обида, страх. Если вы находите у себя эти чувства, знайте, у вас есть иррациональные убеждения, которые руководят вами и заводят вас в тупик.

Как еще узнать иррациональные убеждения?

- Чаще всего они содержат такие слова: Никто, Все, Всегда, Никогда, Должен, Не должен;

- Они являются образцами, трудноосуществимыми в реальности;

- Подталкивают к действиям;

- Сопровождаются четырьмя ядовитыми чувствами.

Развитию СЭВ способствует наличие у консультанта подобных иррациональных убеждений:

- Поскольку я работаю с людьми, у меня не должно быть собственных психологических проблем;

- Мои клиенты должны меня любить и быть благодарны за мой труд;

- Если клиенты разочарованы в нашей совместной работе, значит, я что-то делаю не так;

- Мои клиенты должны быть такими же ответственными, мотивированными и работающими, как я;

- Я никогда не должен ошибаться;

- Все проблемы можно решить;

- Консультант не должен ошибаться;

- Интересы клиента выше моих личных интересов;

- От хорошего консультанта, клиенты не уходят;

- Я больше нигде не смогу работать;

- Я должен знать ответы на все вопросы.

Давайте рассмотрим пример типичного иррационального убеждения, и проанализируем плюсы и минусы, чтобы понять, как установки могут влиять на ра-

боту специалиста. И переформулируем убеждение так, чтобы усилить его позитивные стороны и убрать негативные.

Для примера возьмем:

«Я должен знать ответы на все вопросы».

Положительной стороной этого убеждения является стимул к обучению и профессионализму. Но, консультант или врач, имеющий такое убеждение, в работе будет бояться умных клиентов, сложных вопросов и неожиданных ситуаций во время консультирования. Так как они могут вызвать неуверенность, напряжение и неудовлетворенность собой как профессионалом. Отказаться от этого убеждения совсем – невозможно. Однако, та ответственность, которая появляется с этим убеждением, является почти неподъемным грузом. Человек не может знать всё, это нормально, мы всегда учимся чему-то новому благодаря нашим клиентам. Мы имеем право не знать ответа сейчас, но можем подготовить его к следующей консультации. Переформулировать убеждение, с учетом его позитивной стороны, можно так: «Я человек, я не могу знать ответы на все вопросы». В таком виде убеждение дает больше свободы, сохраняет свои позитивные свойства, и исключает возникновение ядовитых чувств.

Работа для самостоятельного выполнения:

Для того, чтобы избежать негативного влияния убеждений на Вашу жизнь, предлагаем переформулировать их в позитивное русло.

1. Выпишите свои собственные убеждения;
2. Найдите и опишите их плюсы и минусы;
3. Придумайте контр-убеждения или переформулируйте, сохраняя позитивные стороны своих убеждений.



## **РАБОТА С ЭМОЦИЯМИ**

Эмоции – это реакции человека на внутренние и внешние условия. Эмоции сопровождают нас каждую минуту нашей жизни. Эмоции определяют значимость явлений и ситуаций. Они сигнализируют нам об изменениях в окружающей среде, и побуждают к действиям.

Мы говорим об эмоциональном истощении как об основной составляющей синдрома эмоционального сгорания. Давайте разберемся, что происходит. Почему сгорают эмоции?

Практически в каждой культуре и каждом языке есть словосочетание «Чаша терпения».

И как ясно из привычного словосочетания, в ней заключается наше терпение. Которое иногда «переполняется» или «лопается». Человек терпит, когда ему что-то не нравится, когда он испытывает напряжение, обиду или злость.



Давайте представим себе маленького грудного ребенка. Ему захотелось есть, а мамы нет рядом. Он пока не знает, как позвать маму, он не умеет говорить, и вообще мало что знает о нашем взрослом мире. Но у него есть чувства! Это может быть голод или страх. И что он делает со своими чувствами? Он их выражает, он кричит! Здесь и сейчас, не стесняясь, просто потому, что не умеет

этого делать иначе. Пока...

Дальше, по мере взросления ребенок все чаще слышит: «Не кричи, так вести себя не прилично, ты уже взрослый, чтобы быть таким нетерпеливым, ну что ты плачешь? Мальчики /мужчины не плачут». Попросту говоря, основные послания, которые получает ребенок, это: «Терпи, вступай в мир взрослых, не выражай свои чувства».

И он действительно, проходя через институты общества, начинает обращаться со своими чувствами, так как это принято. Т.е. складывать их в свою чашу терпения, потому что совсем избавиться от них невозможно. Человек по-прежнему готов кричать, если ему хочется есть, или одиноко, или когда он злится. Только он этого не делает, потому, что если кричать, когда в кафе долго несут заказ, могут отказаться обслуживать. Рискованно выражать гнев на начальника, так как это грозит увольнением. Иногда, конечно, можно выть от одиночества, но, только будучи уверенным, что никто не увидит и не услышит. Потому что общество порицает и ограничивает проявление чувств, это считается неприличным.



Организм человека понимает, что чаша терпения к добру не приведет. Поэтому при каждой возможности он пытается избавиться от накопившихся невыраженных чувств.

Вот представим ситуацию, в которой не раз мы все бывали.

Утро, хмурь, идет человек, и ему наступают на ногу. Возьмем для наглядности шкалу, по которой измеряют силу

землетрясений, по ней эта ситуация тянет на 3 балла. А его уже все так в жизни достало, что он как рявкнет на этого несчастного, который на ногу наступил. Рявкнул он на все 10 баллов. А откуда такая реакция? Да вот как раз из чаши.

Происходит какая-то ситуация, которая вызывает эмоции и чувства. Тут же организм сравнивает, нет ли таких же чувств в чаше, и если есть, то он просто присоединяет чувства из старой ситуации.

Это, конечно, сильно портит жизнь окружающих, да и мнение о человеке со стороны тоже.

Давайте пофантазируем, что будет, если человек закроет чашу силой воли. И не будет выражать свои накопленные чувства, оставаясь при этом в обществе, где всегда есть поводы для раздражения, но не всегда есть условия для выражения эмоций. Итак, что же подарит телу закрытая чаша терпения?

- Ну, наверное, первым делом – это красное лицо! Потому что чувства это как кашель – невозможно запретить человеку кашлять! У него, конечно, получится, но недолго;

- Дальше головную боль – это один из первых симптомов сильных невыраженных чувств;
- Бессонница – она придет следом, потому как мысли и невыраженные чувства отбирают у нас спокойный восстанавливающий сон;
- Кровяное давление – чувства тяжелым грузом давят на человека. Кровяное давление упадет, не в силах этот груз вынести. Борьба с грузом чувств вызовет повышение кровяного давления;
- Боли в желудке, язвы – это доказанный механизм проявления стресса от неосознанных, невыраженных, негативных чувств. Вы не видели кого-нибудь, кто бы страдал язвой от счастья?

И так далее.

Этот список напоминает симптомы СЭВ, который были описаны в самом начале брошюры. И виной всему, во многом, те чувства, которые не находят выхода из нашего тела. Называется это сегодня словом «психосоматика».

Психосоматика (от греч. *psyche* – душа и *soma* – тело) – направление медицинской психологии, занимающееся изучением влияния психологических факторов на возникновение ряда соматических заболеваний. Существует ряд заболеваний, в которых роль психосоматических факторов чрезвычайно велика. Это – бронхиальная астма, гипертоническая болезнь, стенокардия, язвенная болезнь 12-перстной кишки, язвенный колит, нейродермит, неспецифический хронический полиартрит, гипертония, сахарный диабет, глаукома.

Что делать, чтобы избежать этого обширного списка заболеваний? Ответ – действовать, причем по-другому, по-новому. Интересуйтесь, экспериментируйте и получайте удовольствие от изменений в вашей жизни.

Работа для самостоятельного выполнения:

Здоровые способы управления эмоциями и чувствами:

- Выражайте ваши эмоции и чувства сразу, не накапливайте их. Не обязательно кричать о гневе. Можно сказать о нем. И вы сразу почувствуете, что вам стало легче. Не бойтесь, еще никто не разрушился оттого, что он так сказал или другой услышал. Как говорила одна учительница своим расшалившимся ученикам: «Я почувствовала злость, это может разбудить во мне «разгневанного зверя». Я этого не хочу, а вы?». Ученики всегда после этого замолкали;
- Используйте ваши чувства в качестве помощи в принятии решений. Они самый верный помощник, но сначала надо научиться их осознавать, понимать, принимать и правильно называть;
- Принимайте ваши чувства. Они все нужны. Попробуйте понять, что они хотят сказать вам;
- Поймите, что вы можете думать и чувствовать одновременно, и делайте это;
- Распознайте ваши «скандальные» и «рзкетные» чувства и используйте их не для манипулирования другими людьми, а для улучшения ситуации цивилизованными способами;
- Определите каждое чувство отдельно. Ведь одно может закрывать другое – истинное;
- Когда вы чувствуете гнев, испуг или раздражение, скажите об этом и попросите других о том, чего вы желаете;
- Позволяйте себе переживать свои чувства, когда они проявляются, как можно полнее, но цивилизованно по отношению к другим.



## **РЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ**

Сфера работы «человек-человек» всегда предполагает минимум два фронта работы, на которые уходит много сил и энергии человека. А именно: сами клиенты и начальство с коллегами. У человека, работающего на производстве деталей первого фронта нет, есть коллеги и начальство. А, например, у преподавателей этих фронтов три: дети, коллеги с начальством и родители.

Эти направления деятельности основаны на общении, в котором часто возникают проблемы. Мы все люди, и у каждого из нас, как уже известно, есть свои потребности, желания и мнения. А значит – возникают конфликты.

Когда мы находимся в конфликте, что это значит? Это значит, что какие-то наши потребности (мнения или желания) идут перекрест с потребностями другого человека.

Крик, использование манипуляций, жертвенность одного или обоих участников конфликта - приведут к возрастанию противоречий, усугублению конфликта, и к накоплению обиды и гнева друг на друга.

Способов выходов из конфликтов великое множество, описать их все мы не в силах. Поэтому, предлагаем один из способов, который эффективен и легок в использовании.

ОБЫЧНО, НИКТО НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА КОНФЛИКТ,  
НО КАЖДЫЙ ОТВЕТСТВЕНЕН ЗА ЕГО РЕШЕНИЕ

Итак, прежде чем бросаться с кулаками на коллег, стиснув зубы слушать начальство или превознемогая себя консультировать «проблемного» клиента, попробуйте нашу форму достижения желаемых целей.

Это четыре незаконченных предложения, продолжая которые, вы сможете разрешить конфликт.

1. Как я понимаю ситуацию \_\_\_\_\_;
2. Что я чувствую \_\_\_\_\_;
3. Что я хочу / собираюсь сделать \_\_\_\_\_;
4. Что я хочу от тебя \_\_\_\_\_;

### Как я понимаю ситуацию?

Первый пункт этой формы способствует прояснению ситуации, что позволяет выяснить и сопоставить взгляды участников конфликта. Взгляды, как известно, у всех свои, и для выхода из конфликтной ситуации, первым делом, неплохо выяснить, об одном и том же ссорятся люди, или может поведение одного человека, которое рождает конфликт, является для него нормой и он не догадывается, что оно мешает или не устраивает другого человека.

### Что я чувствую?

Второе послание этой формы позволяет социально приемлемо выразить свои чувства. Тем самым обозначить свое отношение к проблемному поведению другого человека, а так же обозначить свои границы. То есть, например, чувство раздражения или гнева указывает на то, что другой человек совершает какое-то действие, которое нарушает целостность вашего пространства, вам не нравится, о чем и сигнализирует ваше чувства.

Если выкинуть из этой формы часть с чувствами, это может осложнить выход из конфликта, поскольку, называя свои чувства, мы способны высвободить их, не разрушив, тем не менее, ни себя, ни другого человека. Конечно вопрос в том, как мы скажем, например, о своем гневе. Можно сказать таким тоном, что конфликт только углубится, а можно сказать о гневе, как о нормальном для человеческого организма явлении. И соответственно, если мы уж взялись за решения проблемы, и даже прибегли к формам выхода из конфликта, то стоит повысить эффективность этой работы и присоединить сюда спокойный тон голоса. Ведь если беспокойны оба участника, то конфликт не решится. Всегда кому-то одному надо начать. Называя и проговаривая свои чувства, мы делаем пол - дела в решении конфликта.

### Что я хочу (собираюсь) сделать?

На этом этапе мы сообщаем о своей готовности. Мы, проговорив наше видение ситуации, отреагировав свои чувства, теперь озвучиваем свои намерения. Как взрослые и рассудительные люди, мы понимаем, что нас не устраивает. И мы понимаем, что как бы мы ни старались, но изменить другого человека - почти недостижимая задача. И при изменении мнения другого, нам придется соглашаться и со своей стороны на какие-либо уступки или действия. Мы так же понимаем, что, другой человек может не желать искать выход или меняться. В этой ситуации нам главное сделать со своей стороны максимум усилий для решения конфликта.

### Что я хочу от тебя?

Совершая определенные шаги, мы призываем другого человека, также совершить ответные действия. Для достижения компромисса или решения необходимо озвучить не только свою позицию, но и наши ожидания от другого участника конфликта. Это и будет самым коротким путем к решению конфликта.

Используя такую форму решения конфликта, мы создаем безопасную зону, в которой можно говорить о своих чувствах, выяснять и уточнять видение ситуации, конструктивно выстраивать собственные действия, сообщая о них оппоненту, и просить определенных шагов с его стороны. Безопасность дает возможность искать компромисс и слышать друг друга. Человек, который начинает решать конфликт по этой форме, таким образом, приглашает второго участника к конструктивному диалогу, который может открыть многое для каждого из участников, как о самих себе, так и об оппонентах.

Эту форму можно использовать везде, об этом вы сами можете судить из представленных эмоционально накаленных примеров.

1. Агрессивный клиент и консультант.

«Вы повысили голос и ведете себя со мной так, как я не заслуживаю. Я понимаю, что вы возможно рассержены. Меня расстраивает такое отношение Вас ко мне.

Я со своей стороны, готова внимательно выслушать Вас и сделать все возможное, что от меня зависит. Прошу вас вести себя уважительно и не повышать голос. Это позволит нам решить вашу проблему».

2. Начальник принимает неудобное для Вас решение.

«Как я понял, вы неожиданно перенесли даты моего запланированного отпуска. Я предполагаю, что есть какие-то веские причины для переноса. Я чувствую растерянность и раздражение. Если это что-то важное, то я готов перенести отпуск и сдать билеты на поезд. Прошу Вас войти в мое положение. Мы едем с женой, и специально совмещали даты отпуска, что было не просто».

3. Муж и жена.

«Я так понимаю, что ты хочешь купить эту вещь, несмотря на то, что до зарплаты мы будем вынуждены сильно экономить. Мне, конечно, обидно, что ты не берешь мое мнение в расчет. И я злюсь, потому, что у меня были планы на эту часть денег, которые учитывали и твои интересы. Со своей стороны хочу предложить отложить часть денег на эту покупку и добавить половину со следующей зарплатой. Так нам не придется ужиматься целый месяц. А от тебя прошу понимания и терпения, все равно у тебя будет эта вещь, просто на 3 недели позже».

Как вы видите, получается вроде как не конфликт, а цивилизованное и конструктивное выстраивание отношений. Если практиковаться, то очень скоро, даже в конфликтах с сильными эмоциями, вам будет удаваться придерживаться этой схемы. А с течением времени она станет частью вашего общения, и будет использоваться автоматически.

Работа для самостоятельного выполнения:

1. Потренируйтесь переложить ваши собственные конфликтные ситуации на эту форму. У вас точно получится. Может не сразу, но обязательно получится;
2. Напишите эту форму на карточке, и когда будете тренироваться в реальности, держите её рядом. Это поможет вам не отходить от формы, то есть держаться конструктивного направления;
3. Потренируйтесь с кем-нибудь из друзей в разборе конфликтной ситуации, чтобы получить первый безопасный опыт;
4. Используйте эту форму чаще, и вы сами не заметите, как она станет частью вашего общения с окружающими людьми.



## **РАБОТА С ТЕЛОМ**

Мы уже знаем кое-что о том, как честно жить со своими чувствами. И это важная часть работы по профилактике СЭВ. Но как бы мы ни старались, часть чувств «оседает» грузом в нашем теле. Иногда мы так заняты и невнимательны к себе, что совсем забываем о своем теле. Когда мы, после рабочего дня чувствуем напряжение в мышцах, наше тело говорит нам, что ему нужно внимание.

Помимо этого, общение с клиентами и коллегами тоже дает нам напряжение. Человек – единое целое и поэтому нервное напряжение влечет за собой и напряжение мускулатуры. И если даже мы не занимаемся физической деятельностью, мы чувствуем усталость. Чем она выше, тем меньше мы успеваем сделать и тем чаще размышляем о том, почему у нас так мало сил и что именно нас утомляет.

Мы не сможем описать все техники работы с телом, но мы постараемся дать

вам инструменты, с помощью которых вы сможете поддерживать себя. Все эти методы вы можете использовать и на работе и дома. А так же, если захотите, вы можете искать другие, воспользовавшись нашим списком литературы.

### Методы саморегуляции

Психическая саморегуляция это осознанное целенаправленное динамическое изменение отдельных психофизиологических функций и психического состояния в целом посредством специально организованной психической активности.

Методы психологической саморегуляции - это комплекс способов и обучающих программ, направленных на формирование адекватных действий человека по управлению собственным состоянием.

Комплекс методов:

- нервно-мышечная релаксация;
- дыхательные техники;
- концентрация;
- аутотренинг;
- медитация;
- индивидуальный навыковый тренинг;
- групповые психологические тренинги и др.

Основные эффекты психической саморегуляции:

- эффект успокоения (устранение эмоциональной напряженности);
- эффект восстановления (ослабление проявлений утомления);
- эффект активизации (повышение психофизиологической реактивности).

### Работа для самостоятельного выполнения:

Упражнение по разотождествлению.

Понятие «разотождествление» широко используется в психотерапевтической практике. Итак, сядьте удобно, выпрямив спину. Закройте глаза, сделайте несколько глубоких вдохов. Сконцентрируйтесь на выдохе. Повторяйте мысленно следующие слова.

1. У меня есть тело, но я – это не мое тело. Мое тело может быть усталым или бодрым, но это не влияет на мое истинное Я;
2. У меня есть эмоции, но я – это не мои эмоции. Мои эмоции многочисленны, изменчивы, противоречивы. Я – это не мои эмоции;
3. У меня есть интеллект, но я – это не мой интеллект. Он достаточно развит и активен. Он является инструментом познания себя и окружающих. Но он не я;
4. Я – центр воли, способный управлять моим интеллектом, эмоциями, телом. Я – это постоянное и неизменное Я.

Сделайте три глубоких вдоха, напрягите тело и с выдохом откройте глаза.

Таким образом, признание себя хозяином своих субличностей – ключ к самоактуализации, личностному росту и успеху. Искусство самонаблюдения – основной метод, с помощью которого можно овладеть своими мыслями, чувствами, эмоциями.

### Техника само-массажа

Вы можете делать этот само-массаж на работе, когда вы чувствуете вялость и потерю работоспособности, дома – когда встаете утром. Эта практика позволяет вам прийти в бодрое состояние или наоборот успокоиться. Основным правилом массажа является совершение поглаживающих движений от периферии к центру,

например от кистей к плечам, от ступней к бедрам. Массаж оказывает позитивное влияние на центральную нервную систему и улучшает циркуляцию лимфы.

Если вы хотите успокоить себя, то массажные - движения нужно делать мягкими и держать направление в движениях сверху вниз. Если вы хотите проснуться, то движения во время массажа, преимущественно, делайте снизу вверх.

Гипотоники и гипертоники – таким массажем, варьируя соответственно своему типу массажные движения, могут выравнять или немного корректировать свое давление. Гипертоники – преимущественные движения – вниз, гипотоники – вверх.

Вот один из видов само-массажа, который занимает всего несколько минут:

- Растираются кисти рук, с «шелестом» трутся ладони друг об друга до ощущения тепла, это важно, потому, что это тепло рук будет передаваться другим частям тела;
- Потом одной рукой растирается тыльная сторона руки и пальцы, потом другая рука, по очереди растираются запястья, предплечья и плечи. Делается массаж с усилением на шейно-плечевой отдел, как кому приятно;
- Мягкими движениями растирается лицо, женщины мягче и движения снизу вверх. Мужчины могут чуть сильнее;
- Растираются ушные раковины: внешний край уха снизу вверх, по часовой стрелке, внутренний обод – против часовой стрелки. Указательным и большим пальцем захватывается козелок (перед ушным отверстием) и тоже точечно массируется;
- Растирается ладонями верхний грудной отдел и ребра;
- Живот гладится ладонью по часовой стрелке (это один из способов для облегчения пищеварения), без сильного надавливания;

- Дальше лучше встать и растирать ладонями спину, область почек и ягодицы;
- Растираются с небольшим усилием бедра, разогреваются ладонями коленные суставы, и опять с небольшим усилием голени, икры (если есть возможность, то можно сняв обувь растереть стопы и голеностопные суставы);
- Легкая вибрация тела как будто вы едите в машине по ребристой дороге, встряхивание рук, ног, плечевого и тазобедренного отдела;
- Заземление – почувствуйте стоя ногами пол, укрепите ступни, как бы вкручивая их в пол (это можно отдельно практиковать перед речью или разговором с начальством). Пару раз подпрыгните, ощущая твердую опору, на которую приземляются ваши стопы;
- Почувствуйте дыхание, сделайте пару вдохов и выдохов, обращая внимание на то, что входящий воздух прохладнее, а выходящий теплее;
- Завершение – оглянитесь, посмотрите, как изменился мир вокруг вас;. Почувствуйте благодарность своего тела за оказанное ему внимание.
- Вы можете возвращаться к своим делам с новыми силами.

### Техники дыхания

Дыхание – это наша связь с чувствами. Говорят, что мы чувствуем душой. Наше дыхание меняется в зависимости от того, что мы чувствуем. Если человек пугается, то его легкие делают резкий вдох, который происходит часто с вскриком. Потому что наши голосовые связки не успели открыть путь воздуху, реакция тела на страх происходит стремительно. Большой и быстрый вдох сразу дает много кислорода, а значит энергии телу, чтобы в случае опасности бороться или быстро убежать, или замереть так, чтобы даже звука дыхания не

было слышно. Эти три механизма лежат в основе наших животных инстинктов.

В философии йогов дыхание прямо связывается с энергией человека. Соответственно, изменяя глубину вдоха и выдоха, а так же длительность, мы можем менять и наше состояние. Когда мы спим, наше дыхание медленное и очень глубокое. А когда мы активны – дыхание более частое и короткое.

Мы предлагаем вам серию легких практик дыхания, которые вы тоже можете выполнять как на работе, так и дома.

1. Прислушайтесь к своему дыханию;
2. Обратите внимание на вдох и выдох – насколько глубоко ваше дыхание; что вы делаете более глубоким – вдох или выдох;
3. Дышите чуть глубже, чем вы дышите обычно, попутно прислушиваясь к своим ощущениям;
4. Поменяйте дыхание так, чтобы на вдохе вы могли посчитать от 1 до 3, затем начинайте выдыхать, считая от 1 до 5, завершая выдох на счете 5. Вновь повторите цикл. Скоро вы заметите, что соблюдать этот счет дыхания стало легче, и примерно через минуту или две, вы сможете увеличить длительность выдоха без труда до 7.

Этот вид дыхания можно использовать, чтобы успокоить себя, подготовиться ко сну или даже призвать сон. Или просто для того, чтобы успокоиться. Это настолько безобидные методы, что в любой момент, вы сами сможете понять, хватит вам или еще можно продолжать дыхание. Это дыхание можно делать под спокойную музыку на ваш выбор.

Еще один вид дыхания. Его можно использовать для активизации. Если вы засыпаете, если не хватает энергии, то сделайте вот что: сделайте глубокий

выдох через нос и короткий выдох через рот, так чтобы выдыхаемый воздух потоком создавал звук (это действие похоже на то, что делают, перед тем как выпить рюмку крепкого алкоголя). Повторите этот цикл несколько раз.

Это дыхание называют еще «чашка кофе», потому как эффект очень схож. Но вы активизируетесь, не прибегая к внешним средствам, а только за счет собственного тела и его возможностей.

### Релаксация

Большинство из нас уже настолько привыкло к душевному и мышечному напряжению, что воспринимают его как естественное состояние, даже не осознавая, насколько это вредно. Следует четко уяснить, что, освоив релаксацию, можно научиться это напряжение регулировать, приостанавливать и расслабляться по собственной воле, по своему желанию.

Итак, выполнять упражнения релаксационной гимнастики, желательно в отдельном помещении, без посторонних глаз. Целью упражнений является полное расслабление мышц. Полная мышечная релаксация оказывает положительное влияние на психику и снижает душевное равновесие. Психическая ауторелаксация может вызвать состояние «идейной пустоты». Это означает минутное нарушение психических и мыслительных связей с окружающим миром, которое дает необходимый отдых мозгу. Здесь надо проявлять осторожность и не переусердствовать с отрешением от мира.

Для начала упражнений необходимо принять исходное положение лежа на спине, ноги разведены в стороны, ступни развернуты носками наружу, руки свободно лежат вдоль тела (ладонями вверх). Голова слегка запрокинута назад.

Все тело расслаблено, глаза закрыты, дыхание через нос. Приведем примеры некоторых релаксационных упражнений:

1. Лежите спокойно примерно 2 минуты, глаза закрыты. Попробуйте представить помещение, в котором находитесь. Сначала попробуйте мысленно обойти всю комнату (вдоль стен), а затем проделайте путь по всему периметру тела - от головы до пяток и обратно.

2. Внимательно следите за своим дыханием, пассивно сознавая, что дышите через нос. Мысленно отметьте, что вдыхаемый воздух несколько холоднее выдыхаемого. Сосредоточьтесь на своем дыхании в течение 1-2 минут. Постарайтесь не думать ни о чем другом.

3. Сделайте неглубокий вдох и на мгновение задержите дыхание. Одновременно резко напрягите все мышцы на несколько секунд, стараясь почувствовать напряжение во всем теле. При выдохе расслабьтесь. Повторите 3 раза.

Затем полежите спокойно несколько минут, расслабившись и сосредоточившись на ощущении тяжести своего тела. Наслаждайтесь этим приятным ощущением.

Теперь выполняйте упражнения для отдельных частей тела - с попеременным напряжением и расслаблением.

4. Упражнение для мышц ног. Напрягите сразу все мышцы ног - от пяток до бедер. В течение нескольких секунд фиксируйте напряженное состояние, стараясь прочувствовать напряжение, а затем расслабьте мышцы. Повторите 3 раза.

Затем полежите спокойно в течение нескольких минут, полностью расслабившись и ощущая тяжесть своих расслабленных ног.

Все звуки окружающей среды регистрируйте в сознании, но не воспринимай-

те. То же самое относится и к мыслям, однако, не пытайтесь их побороть, их нужно только регистрировать.

5. Следующие упражнения идентичны упражнению, описанному выше, но относятся к другим мышцам тела: ягодичные мышцы, брюшной пресс, мышцы грудной клетки, мышцы рук, мышцы лица (губы, лоб).

В заключение мысленно «пробегитесь» по всем мышцам тела - не осталось ли где-нибудь хоть малейшего напряжения. Если да, то постарайтесь снять его, поскольку расслабление должно быть полным.

Завершая релаксационные упражнения, сделайте глубокий вдох, задержите дыхание и, на мгновение, напрягите мышцы всего тела: при выдохе расслабьте мышцы. После этого долго лежите на спине - спокойно, расслабившись, дыхание ровное, без задержек. Вы вновь обрели веру в свои силы, способны преодолеть стрессовую ситуацию - и возникает ощущение внутреннего спокойствия. После выполнения этих упражнений вы должны почувствовать себя отдохнувшим, полным сил и энергии. Теперь откройте глаза, затем зажмурьте несколько раз, снова откройте и сладко потянитесь после приятного пробуждения. Очень медленно, плавно, без рывков сядьте. Затем так же медленно, без резких движений, встаньте, стараясь как можно дольше сохранить приятное ощущение внутреннего расслабления. Со временем эти упражнения будут выполняться быстрее, чем в начале. Позднее можно будет расслаблять тело тогда, когда понадобится.

#### Прогрессивная мышечная релаксация Ж. Джекобсона

Данную методику, по крайней мере, для начала, мы настоятельно рекомендуем всем, кто испытывает трудности с расслаблением мышц. По мнению её авто-

ра, насущными проблемами человека, живущего в цивилизованном мире, стали чрезмерная спешка, беспокойство и избыток поводов, на которые он вынужден реагировать. В этих условиях физические и психологические нагрузки приводят к перенапряжению. Оно имеет свойство быть протяженным во времени и накапливаться. Поскольку наша душа и тело – единое целое, то нервно-мышечное напряжение способствует повышенному психическому напряжению и раздражительности. Если человек, пребывая в таком состоянии, попытается расслабиться, он нередко достигает совершенно противоположного результата. Общее расслабление (особенно переживаемое в психологическом плане) возможно лишь при релаксации всех скелетных мышц.

Тренаж следует проводить в положении лёжа: желательно, чтобы в процессе занятий вас не беспокоили. Имеются в виду активные действия - супруги, детей, соседей и т.д., которые зашли что-то спросить и после этого сразу уйдут, продолжайте себе заниматься. Звуки, которые не несут информации и представляют собой более или менее одноплановый звуковой фон (ход часов, шум холодильника, гул проезжающих мимо трамваев и т.д.), как правило, не причиняют беспокойства. В том случае, если они вас беспокоят, достаточно в начале каждого упражнения сказать себе: «Окружающие звуки меня не интересуют, они мне безразличны, они не мешают мне» (фраза формулируется в индивидуальном порядке, по своему вкусу).

«Лежачее место» для занятий должно быть достаточно широким, таким, чтобы можно было свободно положить руки рядом с телом. При наличии проблем с позвоночником подкладывайте под голову, а в случае необходимости

- и под поясницу, подушечку. Словом, располагайтесь таким образом, чтобы лёжа на спине с вытянутыми вдоль тела руками, чувствовать себя удобно. Ничто не должно давить на вас. Не должны неметь руки или ноги. Одежда - свободная, не стесняющая движений. Важна и температура: вам не должно быть ни жарко, ни холодно. В последнем случае следовало бы накрыться лёгким покрывалом. Перед началом каждого упражнения расположитесь поудобнее в положении лёжа на спине. Руки неподвижно лежат вдоль тела ладонями вниз, ноги слегка раздвинуты. Лежите спокойно и медленно закрывайте глаза. Чем медленнее вы будете закрывать их, тем быстрее достигнете успокоения.

#### Релаксация мышц рук

Упражнение 1. Примерно 5 минут лежите спокойно в исходной позиции. Затем согните левую руку в запястье так, чтобы ладонь стала вертикально, удерживайте её в таком положении несколько минут; предплечье остаётся неподвижным. Следите за ощущением напряжённости в мышцах предплечья. Расслабьте руку, позволив кисти под собственной тяжестью опуститься на покрывало. Теперь ваша рука не может не быть расслабленной - после подобного напряжения мышц расслабленность является физиологической потребностью. В течение нескольких минут следите за ощущением расслабленности в кисти и предплечье. Повторите данное упражнение ещё раз. Затем проведите полчаса в состоянии покоя. Самое главное научиться распознавать ощущения напряжённости и расслабленности.

Упражнение 2. На следующий день повторите предыдущее упражнение. После второй релаксации руки согните её в запястье в направлении от себя (то есть

иначе, нежели прежде), пальцами вниз. Оставшееся до часа время - расслабляйтесь.

Упражнение 3. Сегодня вы отдыхаете. Занимайтесь только расслаблением, при этом следите за ощущениями в левой руке (она расслаблена или, время от времени, вы чувствуете в ней напряжённость?).

Упражнение 4. К первому и второму упражнениям присовокупим опыт с флексором локтевого сустава. Левую руку согните в локте под углом 30 градусов, то есть приподнимите её от покрывала. Повторите эту операцию трижды в течение примерно 2-х минут с последующими релаксациями на протяжении нескольких минут. Остаток часа расслабляйтесь.

Упражнение 5. Повторите все предшествующие упражнения. Затем будем тренировать трицепс. Вы добьётесь напряжения в этой мышце, если, положив под предплечье стопку книг, будете волевым усилием давить на них лежащей рукой. Трижды чередуйте расслабление и напряжение (для релаксации отведите руку от корпуса, за книги, используемые вами как вспомогательное средство). Остаток часа расслабляйтесь.

Упражнение 6. Час повторения. Займитесь известными вам четырьмя упражнениями для левой руки.

Упражнение 7. Данное упражнение покажет вам, насколько успешно вы овладели всеми предыдущими. Ваша задача – лежать, спокойно вытянув руки вдоль тела. Добиваться напряжения вы будете, не двигая левой рукой, исключительно концентрацией на ней своего внимания. Примерно полминуты сосредотачивайтесь на напряжении, затем переведите его в расслабление. Повторите это несколько раз. Остаток часа опять же расслабляйтесь. В дальнейшем то же самое проделайте с правой рукой (то есть всего семь упражнений).

### Релаксация мышц ног

Можно начать с повторения упражнений для мышц рук, но делать это вовсе не обязательно. Если вы уже научились распознавать напряжение и расслабление в каждой группе мышц и способны управлять этими процессами, то можете сразу приступать к релаксации. Итак, расслабьтесь всем телом, тренировать будете только ноги (сначала левую, потом правую).

Упражнение 1. Согните ногу в колене - напряжены мышцы в верхней части ноги и под коленом. Тренируемся в трёхкратном чередовании напряжения и расслабления.

Упражнение 2. А теперь наоборот, выгибаем конечность носком к себе. Напряжение и расслабление икры.

Упражнение 3. Напряжение и расслабление в верхней части бедра - тренируемая нога свисает с кровати (дивана и т.д.), тем самым вы достигаете напряжения. Затем верните ногу в исходное положение и сосредоточьтесь на расслаблении.

Упражнение 4. Напряжение в нижней части бедра - достигается сгибанием ноги в колене.

Упражнение 5. Напряжение в области тазобедренного сустава и живота - приподнимите ногу таким образом, чтобы был согнут только тазобедренный сустав.

Упражнение 6. Напряжение ягодичных мышц - положив под колено несколько книг, усиленно надавливайте на них.

Данные шесть упражнений разрядите одним или двумя занятиями на повторение, либо предусмотрите одно занятие, посвящённое исключительно релаксации.

### Релаксация мышц туловища

Упражнение 1. Мышцы живота - выполняем следующим образом: либо сознательно втягиваем живот в себя, либо медленно поднимаемся из положения лёжа в положение сидя.

Упражнение 2. Мышцы, расположенные вдоль позвоночника – напряжение достигается посредством выгибания и прогибания в пояснице (в положении лёжа на спине).

Упражнение 3. Мышцы дыхательной системы. До начала упражнения рекомендуется осуществить примерно получасовую общую релаксацию. Затем проведите серию глубоких вдохов и выдохов. При этом вы постоянно будете ощущать напряжение, возникающее в грудной клетке при вдохе (возможно, что на первых порах вы будете отмечать лишь напряжение под грудиной; благодаря тренировкам вы легко сможете распознавать его и в других частях грудной клетки). Когда вам станет ясна общая картина напряжения в процессе глубокого дыхания, вы сможете определить его и при нормальном дыхании. Цель данного упражнения - не контроль дыхания (как в ряде других релаксационных методик), скорее наоборот - речь идёт о том, чтобы избавить этот процесс от произвольного влияния волевых факторов, с тем, чтобы он функционировал абсолютно спонтанно.

Упражнение 4. Релаксация мышц плеч. Подразумевает приобретение нескольких навыков. Скрестив вытянутые вперёд руки, вы зафиксируете напряжение в передней части грудной клетки; посредством вращения плеч назад - напряжение между лопатками, поднятием их - напряжение по бокам шеи и в верхней части самих плеч: Напряжение в левой стороне шеи достигается наклоном головы влево, в правой - вправо. Фиксация его в передней и задней сторонах

имеет место при наклонах головы вперёд и назад. Данное упражнение на релаксацию плеч можно делать в один приём, но можно и поэтапно. Упражнения на релаксацию туловища в целом следует проводить примерно неделю (если вы считаете нужным закрепить некоторые навыки, в таком случае предусмотрите занятия, посвящённые исключительно расслаблению).

### Релаксация мышц глаз

Упражнение 1. Напряжение в области лба - достигается сдвиганием кожи на лбу в морщины.

Упражнение 2. Напряжение мышц век - сдвигаем брови, глаза плотно закрыты.

Упражнение 3. Напряжение глазодвигательных мышц - при этом мы ощущаем напряжение в глазном яблоке. При закрытых глазах смотрим вправо, влево, вверх, вниз. Тренируемся до тех пор, пока не будем способны чётко распознать напряжение, а тем самым избавиться от него (то есть расслабить данные мышцы).

Упражнение 4. Овладев предыдущим упражнением, откройте глаза и следите за тем, что происходит, когда вы переводите взгляд с потолка на пол и наоборот. Почувствуйте напряжение и расслабление.

### Релаксация лицевых мускулов

Упражнение 1. Стиснув зубы. Проследите во всех деталях за сопутствующим этому напряжением. Расслабьтесь. Повторите упражнение несколько раз.

Упражнение 2. Откройте рот. Какие мышцы напряглись при этом? Вы должны ощутить напряжение перед ушными раковинами, но более глубоко.

Упражнение 3. Обнажите зубы, следите за напряжением в щеках. Расслабьтесь.

Упражнение 4. Округлите рот, как бы говоря «ох!», прочувствуйте напряжение, затем расслабьте губы.

Упражнение 5. Отодвинув язык назад, следите за напряжением, расслабьтесь.

### Релаксация умственной деятельности

Через четверть часа после полной релаксации представьте (с закрытыми глазами), что видите потолок и пол помещения, в котором находитесь. Если воображаемое вами результативно, вы ощутите тоже мышечное напряжение, которое испытали бы при выполнении этого упражнения «наяву». Расслабьтесь на пять-десять минут. Затем вообразите себе стену слева от вас и справа. Цель - выработка умения вызывать интенсивный мысленный образ, а тем самым и напряжение в соответствующих группах мышц.

В дальнейшем (опять же после релаксации) представьте себе, что мимо вас проезжает автомобиль. Подобным образом можно упражняться с любыми движущимися предметами: можно вообразить, будто идёт поезд, пролетает самолёт или птица, катится мяч и т.д. Прочувствовав напряжение в глазах при мысленных представлениях движущихся объектов, сосредоточьтесь на представлениях напряжения глазных мышц при «наблюдении» за неподвижными объектами, например, вообразите себя за чтением какой-либо книги. Такой подход ведёт к «вычищению мыслей» - уже во время или после упражнения вы почувствуете, что ваши мысли как бы улеглись, перестали вас волновать, ни одна из них не мелькает в вашем мозгу.

Для умственного успокоения Джекобсон рекомендует представить себя разговаривающим с другими людьми. В случае интенсивности воображаемого вы ощутите напряжение в области языка, горла, на губах, а в отдельных случаях и напряжение челюстей.

### Временная шкала прогрессивной мышечной релаксации Джекобсона

Приводимые ниже строки сам автор считает скорее рекомендательными, нежели обязательными для исполнения. В любом случае по ним удобно ориентироваться: в большинстве своём люди полагают, будто обучение продвигается слишком медленно, если уже на другой день они не владеют пройденным в совершенстве. Поэтому мы и приводим ниже шкалу Джекобсона:

- Левая рука по часу в течение 6-ти дней;
- Правая рука то же;
- Левая нога по часу в течение 9-ти дней;
- Правая нога то же;
- Туловище 3 дня;
- Шея 2 дня;
- Лоб 1 день;
- Брови 1 день;
- Веки 1 день;
- Глаза по часу в течение 6-ти дней;
- Щеки 1 день;
- Челюсти 1 день;
- Рот 1 день;
- Язык 1 день;
- Воображаемые разговоры 6 дней;
- Мысленные образы по часу в течение недели.

## **КОПИЛКА ПРИЕМОВ И МЕТОДОВ ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ**

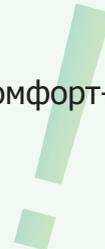
Представляем вам копилку методов, собранную на тренингах по профилактике СЭВ среди врачей, психологов и консультантов. Эта копилка позволит расширить свой выбор, опираясь на опыт других.

Основные средства восстановления:

- 1) Психологические средства: аутогенная тренировка, мышечная релаксация, музыка и светомузыка, психорегуляция, гипноз;
- 2) Психогигиенические средства: интересный досуг, позитивные кинофильмы, общение с природой, комфортабельные условия жизни, хорошее общение;
- 3) Организационные средства: сбалансированная активность, правильный режим дня, планирование деятельности;
- 4) Медико-биологические средства: массаж, водные процедуры, бани, рациональное питание, полноценный отдых и сон;
- 5) Фармакологические средства: препараты женьшеня, золотого корня, витамины и минеральные вещества, биоактивные добавки, ароматические масла. Особое место занимает хороший зеленый чай. Правильно организованная чайная процедура обладает не только фармакологическим, но и ярко выраженным психологическим действием.

На работе:

- Обустройство рабочего места, создание максимально возможных, комфортных условий;
- Регулярное повышение квалификации, обучение;
- Обсуждение трудных рабочих ситуаций с коллегами;



- Соблюдение режима труда, отдыха и питания;
- Определение целей и возможностей дальнейшего карьерного роста;
- Смена места работы (как крайний вариант);
- Поиск в рутинной работе положительных моментов;
- Отдых соразмерно нагрузкам;
- Запланированные виды отдыха и отпуск.

Вне работы:

- художественная литература (в том числе философская);
- фильмы, спектакли;
- различные виды искусства;
- просмотр юмористических передач;
- любимый фильм;
- кулинарные изыски;
- танцы, йога, шейпинг;
- правильное питание;
- различные виды спорта, прогулки;
- баня-сауна;
- поход в ночной клуб, на вечеринку;
- ароматерапия, массаж, диета;
- парикмахерская, шопинг;
- посещение психолога;
- отдых в санатории;
- рыбалка;
- общение с близкими или друзьями;
- секс;

- пикник, путешествие (поездка в красивое место);
- экстраординарное событие;
- ремонт дома;
- сон;
- хобби: вязание, медитация, уход за цветами;

Способы справиться с напряжением и со сложными ситуациями:

- покричать там, где никто не услышит;
- уединиться;
- выбить пыль из ковра, устроить генеральную уборку дома;
- рассказать близкому человеку;
- поговорить с другим консультантом;
- поплакать, если грустно;
- встретиться с подругой/другом и с чувством обсудить ситуацию;
- написать письмо обидчику, но не отправлять;
- прописать ситуацию;
- побить подушку;
- заняться спортом;
- представить что-то смешное;
- погримасничать перед зеркалом;
- побубнить;
- порисовать;
- погулять, интенсивно пройтись и подумать;
- помедитировать;
- послушать спокойную музыку.

## **ПАМЯТКА НАЧИНАЮЩИМ ПРОФИЛАКТИКУ СВОЕГО СЭВ:**

Если вы заинтересовались инструментами профилактики СЭВ, предлагаем вам некоторые рекомендации, которые помогут на вашем новом пути.

- Начинаящий – это тот, кто стоит в начале пути;
- Первый этап для начинающих является вынужденным, на котором приходится прилагать волевые усилия для достижения необходимого результата;
- Второй этап – приобретение вкуса к занятиям, которые приходят по собственной инициативе, сознательно;
- Третий, – на котором занятие превращается в радостную потребность.
- Начиная первые шаги, по пути изменения себя, хорошо читать книги, рассказывающие о сущности человека, о его душевном и физическом развитии и совершенствовании. Они дадут вдохновение;
- Вдохновить может и общение с людьми, интересующимися этой же темой;
- Научитесь вовремя говорить «нет». Не позволяйте «навешивать» на себя дополнительные обязанности.
- Обращайтесь за помощью. Все знать и делать самому – крайне тяжелое бремя. Обращение за помощью не вынуждает вас выглядеть слабым.
- Чувствуйте и осознавайте, что время, затрачиваемое вами на работу по самоусовершенствованию, принадлежит вам и больше никому;

- Рано или поздно приходит осознание, что организм, в целом становится слабее, поскольку ресурсы расходуются ежедневно и пополнять запасы сил следует постоянно;
- Здоровье тела, психика и ум – частная собственность каждого, и у всех есть выбор – прилагать усилия или опустить все по течению. Хорошо, что вы пришли к этому сейчас;
- Новое – это часто известное и забытое старое;
- Лучший способ начать – это выбросить все сомнения, выбрать время и начать.

## **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ И РЕКОМЕНДУЕМОЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ ЛИТЕРАТУРЫ:**

1. Акупрессура / пер. Косенко.- М.: изд-во АСТ, 2000;
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди.-М.: Эксмо-Пресс, 2001;
3. Берн Э. Транзактный анализ в группе. – М.: Лабиринт,1994.;
4. Берн Э. Люди, которые играют в игры, Эксмо-Пресс, 2001;
5. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. – М.: Информ. Издат. Дом Филин, 1996;
6. Василенко А.Ю. Самоактуализация личности, как фактор профилактики синдрома эмоционального выгорания. Вектор науки ТГУ. Серия: Педагогика, психология. – 2011. №14. С. 35-37.
7. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – СПб.: Питер, 2005;
8. Гринберг Дж. С. Управление стрессом. – СПб.: Питер, 2002.
9. Гришина Н.В. Помогающие отношения: Профессиональные и экзистенциальные проблемы // Психологические проблемы самореализации личности. – СПб.: Изд-во СПб унив-та, 1997;
10. Ключев Е.В. Между двух стульев. – М: Педагогика, 1989;
11. Конева Л. С Энциклопедия массажа., изд-во АСТ, 2005;
12. Малкина-Пых И.Г. Психосоматика: Справочник практического психолога. – М.: Изд-во Эксмо, 2004;
13. Миронов А. Здоровое питание по Брэггу, Монтиньяку, Ниши, Шелтону, изд-во «Вектор», 2006;
14. Мэрфи. Ш. Здоровое питание помогает жить. – М.,1998;

15. Петровская Л.А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг. - М. Изд-во МГУ, 1989;
16. Психология: Словарь. Под ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. М.: Политиздат, 1990;
17. Селье Г. Психофизиология стресса.- М., 1991;
18. Семенова Н.Д. Возможности психологической коррекции алекситимии/телесность человека: междисциплинарные исследования.- М.: Философское сообщество СССР, 1993;
19. Судаков К.В. Системные механизмы эмоционального стресса// Механизмы развития стресса. — Кишинев, 1987;
20. Трунов Д.Г. Синдром сгорания: позитивный подход // Журнал практического психолога. — 1998. — № 8. — С. 84-89;
21. Уайнхолд Б., Уайнхолд Д. Освобождение от созависимости.- М.: Независимая фирма «Класс», 2002;
22. Хей Л. Целительные силы внутри нас. — М.: «Олма-пресс», 1997;
23. Шифферс М., Простая йога для начинающих, изд-во Вадим Левин, 2005;
24. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. – СПб.: Питер, 2006. – 256 с.

Автор и консалтинговая компания CASE не несут ответственности за точность и полноту публикуемых материалов, а так же за любые действия, предпринятые вследствие их публикации. Автор и консалтинговая компания CASE не несут юридической ответственности за возможные последствия использования опубликованной информации третьими лицами.

При составлении данной брошюры использовались материалы голландской неправительственной гуманитарной организации «AFEW», работающей в сфере общественного здравоохранения в странах Восточной Европы и Центральной Азии. Автор выражает благодарность своим коллегам, с которыми создавалась данная брошюра в 2008 году: Демченко Елене, Аржаниковой Анастасии, Бартеневой Зое, Хамидуллину Рашиду.

Воспроизведение, передача, распространение или дублирование любой части содержащихся в публикации материалов допускаются при условии их некоммерческого использования в дальнейшем. Ссылка на консалтинговую компанию CASE обязательна. Нарушение авторских прав будет преследоваться в соответствии с законодательством Российской Федерации и международной правовой практикой.

Брошюра распространяется бесплатно.

Уважаемые читатели!

Если у Вас есть желание задать вопросы или сделать комментарии к брошюре, то будем рады и признательны! Обращайтесь!

115054, Россия, г. Москва, ул. Летниковская д.10, стр.4,  
тел.: +7 (495) 662 12 15  
case@case-hr.com www.case-hr.com

---

Консалтинговая компания CASE разрабатывает и внедряет решения в области управления человеческим капиталом на рынке России, Украины, Казахстана и Беларуси.

CASE является стратегическим партнером крупнейшего кадрового холдинга в России и СНГ - компании АНКОР, а также партнером ряда международных компаний, оказывающих услуги в области HR-консалтинга - Cubiks, SHL, SLG Thomas, Assessio, Arbora Global Career Partners.

Основные направления деятельности CASE:

- ✓ Outplacement
- ✓ Оценка персонала
- ✓ Обучение и развитие персонала
- ✓ Диагностика персонала
- ✓ Бренд работодателя
- ✓ Обзоры заработных плат, льгот и компенсаций
- ✓ Социально-экономические исследования регионов
- ✓ Консультационные услуги

