

видишь массу объявлений: «Установка счетчиков горячей воды. Дешево». Мне бы хотелось вас предостеречь: вы можете выбросить деньги на ветер. Действительно, придут «умельцы» и врежут счетчик в систему. Намного дешевле, чем, предположим, у нас. Но ни один инспектор водоканала или тепловых сетей его не регистрирует и не примет ваших показаний, если монтаж выполнен не по правилам (интервью с директором предприятия «Полет новых технологий»).

8. В некоторых случаях **Ст⁺ конкурента служит отправной точкой для репрезентации своего Ст⁺**: Почему новый тональный крем *Hypersmooth* от *Max Factor* – революционное достижение в области косметики? Ответ прост. Он не только скрывает недостатки кожи, но реально исправляет их, позволяя коже выглядеть превосходно. Формула «не только... но и...» позволяет сообщить о дополнительных выгодах того или иного Т/У по сравнению с Т/У конкурентов.

9. В современном рекламном пространстве встречается и **экстраполирование Ст⁺ конкурента на свой Т/У**: О долгой жизни мечтает любой человек. А кто на земле настоящие долгожители? Японцы! На протяжении веков японцы употребляют пищу, богатую изофлавоноидами – веществами, спасающими сердечно-сосудистую систему от атеросклероза. А что же делать россиянам? У русской природы есть источник изофлавоноидов не хуже японского – это красный клевер, который входит в состав «Атероклефита». Эту стратегию, противоположную ОК, можно назвать «пристройкой к конкуренту».

Современный рынок перенасыщен товарами и услугами, предложение зачастую опережает спрос, а сознание потребителей перегружено рекламной информацией. Таким образом, знание законов психологического воздействия и грамотное применение их в профессиональной деятельности, пожалуй, важная предпосылка создания эффективных рекламных сообщений.

ЛИТЕРАТУРА

1. Викентьев И. Л. Приемы рекламы и public relations: программы-консультанты. – СПб., 2002.
2. Льюис Д. Тренинг эффективного общения. – М., 2002.
3. Почепцов Г. Г. Паблик рилейшнз для профессионалов. – М., 1999.
4. Ромат Е. В. Реклама. – СПб., 2002.
5. Шатин Ю. В. Построение рекламного текста. – М., 2002.
6. Юдина Е. Н. Креативное мышление в PR (в системе формирования социокультурных связей и отношений). – М., 2005.

ВЫГОРАНИЕ ПЕРСОНАЛА. ВЫГОРАНИЕ ЛИЧНОСТИ. ВЫГОРАНИЕ ДУШИ

Л. А. Китаев-Смык

Рассмотрены в историческом и прикладном аспектах явления «выгорания», т. е. переутомления представителей профессионально вынужденного общения: психологов, врачей и др. Излагаются пути выявления и борьбы с данным феноменом.

Ключевые слова: стресс, ПТСР, «выгорание».

Только ли чрезвычайные экстремальные события и продолжительные неблагоприятные условия сосуществования меняют отношения между людьми? Нет, и при спокойной, благополучной жизни взаимодействие людей может катастрофически ухудшаться.

В 70-х гг. XX в. произошло новое научное событие: возникло научное направление изучения стресса. Началось с того, что стали поступать жалобы на работников службы психологической и социальной поддержки, обязанность которых – налаживать рабочие контакты и облегчать тяжелое психологическое состояние людей, попавших в беду, уменьшать их стресс, помогать советами и душевной беседой. Из-за этих жалоб и обид консультирующих организации и психотерапевтические клиники стали терпеть убытки. И вот тогда была выявлена особая форма болезней стресса, своего рода болезнь общения. Ее называли «выгорание персонала», «выгорание личности», а потом короче – «выгорание». Предложил этот термин Фройденбергер (28). Однако термин широко вошел в научную литературу и психотерапевтическую практику после публикаций психолога-консультанта К. Маслач (Маслах) (Калифорния, США) (36; 41-44).

Методика диагностики «выгорания», предложенная К. Маслач (41; 42), была проанализирована и уточнена (34), затем разработано несколько опросников для определения глубины и формы «выгорания» (26). Главная причина «выгорания персонала» – психологическое, душевное переутомление от профессионально вынужденного общения. Особенно быстро и заметно оно наступает при чрезмерной нагрузке у людей, которые по долгу службы должны «дарить» клиентам тепло своей души. Жертвами «выгорания» в первую очередь оказываются психотерапевты (!), учителя, врачи и продавцы, т. е. профессионалы общения, призванные и обученные вежливо общаться с людьми. «Выгорание – плата за сочувствие» – так назвала К. Маслач свою книгу. В ней лаконично представлены результаты обширных исследований рассматриваемого феномена (39). Ее открытие возможности по-новому видеть проблемы стресса, с учетом его влияния на способность людей к общению, сразу было подхвачено множеством ученых и психологов-практиков во всех странах (23; 25; 27; 29; 33; 39; 43; 44; 47-49; 51; 54; 55). В 80-е гг. внимание к концепции «выгорания» и термин “burnout” потеснили термин “stress” со страниц сотен научных публикаций и диссертаций в англоязычных странах.

Сразу была замечена подверженность «выгоранию» администраторов всех уровней (53). В последние два десятилетия «выгорание персонала» стало бичом российского бизнеса. Оказалось, что сотрудники, работающие с клиентами (менеджеры, продавцы-консультанты, банковские служащие), т. е. низшее звено организационной структуры фирм, быстро теряют способность правильно общаться с людьми, нанося этим заметный финансовый ущерб организации (1; 10). Но особенно опасно «выгорание личности» сотрудника правоохранительных органов, наделенного возможностью своевластно обращаться с людьми (4; 35; 40).

Интересно рассмотреть, как формировался термин «выгорание». Сначала писали: “staff burned-out”, что-то вроде «окончание горения (воодушевления)» персонала, работающего с людьми (пациентами, клиентами). Потом К. Маслач стала использовать новый термин “burnout” («выгорание»), т. е. своего рода английскую аббревиатуру (20). Мною эти термины были дополнены выражениями: «выгорание личности», «выгорание души» (9).

В советской психологии не приживался термин «выгорание личности». Согласно идеологическим установкам, господствовавшим при коммунистической власти, личность «советского человека», воодушевленная «ленинским учением», несокрушима и не может «выгореть». Как только ни переводилось на русский язык слово “burnout”: «эмоциональная слабость», «психологическое истощение» и т. п. После моей публикации в 1989 г. стали использовать словосочетание «выгорание эмоций», не замечая, что это лишь один компонент синдрома «выгорание личности». Часто пишут: «профессиональное выгорание», подчеркивая результат — ухудшение работоспособности, при этом упуская главное — деформацию личности профессионала.

Три формы-фазы «выгорания»

Многочисленные проявления «выгорания» можно свести к трем формам:

«Уплотнение эмоций». Как произошло открытие этого нового направления учения о стрессе? Заметили, что у некоторых психотерапевтов и психологов-консультантов на фоне утомления возникает как бы стремление лучше работать с пациентами: душевнее беседовать, проникновеннее, даже «по-родственному» общаться с ними. Однако это было не повышение качества их работы, а результат невольной попытки продолжать хорошо, качественно работать, вопреки утомлению.

Использованная К. Маслач собственная методика диагностики показала:

а) именно с *гиперэмоционального сопереживания* с пациентом, клиентом начинается дисквалификация персонала;

б) невольно манифестированное «сверхсочувствие» вскоре сменяется приступами *равнодушия к пациентам*. Потом оно овладевает психотерапевтом (или другим профессионалом, работающим с людьми) каждый раз, как он входит в свой рабочий кабинет. Но при этом еще возможны эмоциональные всплески, и негативные (приступы рассерженности или обиды), и позитивные (неожиданная радость, умиление);

в) у такого первоначально отличного профессионала, если он продолжает напряженно работать с людьми, безэмоциональность, равнодушие ко всему становится навязчиво-болезненной чертой характера, вернее, его личности. У него происходит *«уплощение» эмоций*, когда исчезают острота чувств и сладость переживаний. Вроде бы все нормально, но... не волнуют ни пламя заката, ни переливы птичьего щебета. Ослабли чувства к самым дорогим и близким людям. Даже любимая пища стала грубой и пресной.

Но не только в этом проявляется деформация психики при «выгорании» человека, работающего с людьми.

«**Конфронтация с клиентом**». К. Маслач обратила внимание на то, что некоторые психотерапевты в периоды кратковременного отдыха во время рабочего дня, беседуя с коллегами, начинают пренебрежительно, а потом и с издевкой высказываться о своих пациентах. Возбужденные или утомленные необходимостью сдерживать внутренний протест против душевных затрат психотерапевты разряжали агрессию: «Сегодня такой придурок ко мне пришел, что я...», «Эта, что у меня была, сама стерва, хочет, чтобы все ей угождали» и т. п.

Позднее динамика этого компонента «выгорания» была систематизирована:

а) первоначально, после всплеск усердия и желания как можно лучше обслуживать клиентов, возникает стойкое переживание *обиды на несправедливость*, вначале из-за конкретного события. Это чувство становится постоянно гнетущим: переживание обиженности на якобы недостаточное одобрение начальства, на неблагодарность клиентов, на то, что «за такую работу платят мало денег». Данный этап «выгорания» ведет профессионала к тому, что он игнорирует клиентов, потом уклоняется от работы с ними (частые перекуры, перерывы за чашкой кофе), потом возникают отгулы, прогулы, отсутствие «по болезни»;

б) если «выгорающий» человек вынужден работать с людьми, он начинает чувствовать *стойкую неприязнь к клиентам* (пациентам, покупателям, ученикам и др.);

в) на этом этапе ему не удастся скрыть свое раздражение и происходит взрыв: он *выплескивает из себя озлобленность*. Ее жертвой, как правило, становится ни в чем не повинный человек, который ждал от профессионала помощи или хотя бы участия.

Пациенты отказываются от этой психотерапевтической клиники, она терпит убытки. Этот компонент выгорания персонала был назван «*конфронтацией с клиентом*».

«**Потеря ценностных ориентаций**». Третья форма симптомов «выгорания» наиболее социально и экономически опасна, хотя начало ее (как и двух других) не предвещает плохого:

а) первоначальные симптомы «выгорания» могут проявляться в том, что при общении с клиентами и служащими у человека возникает *навязчивое недоверие* к их высказываниям. Оно может чередоваться или сочетаться с недовольством собой, ощущением снижения своей компетентности в работе;

б) далее такой человек склонен во всем новом сразу находить негативные стороны (ошибки, недолжное поведение); он сразу обращает внимание на недостатки,

предвестники опасности и т. д. «Выгорающему» его *навязчивая критичность* кажется достоинством, он якобы «стойкий борец за качество». Нет, акцентируя внимание лишь на плохом, он стал «давителем» хорошего, так как лишает людей права на ошибки, на инициативу. «Выгорающая личность» портит всем настроение и климат в коллективе, заражает его «выгоранием». Такого человека все чаще охватывает мучительное ощущение своей несостоятельности: «Я не состоялся как профессионал». «Выгорающий» может пытаться сменить работу. Но если и там он будет работать с людьми, то «выгорание души» лишь на короткое время, казалось бы, прекратится, однако потом оно будет углубляться;

в) завершает нарастание этой формы «выгорания» *утрата представлений о ценностях жизни*, т. е. состояние, в котором человеку стало «на все наплевать». Он по привычке может сохранять и апломб, и респектабельность, но... приглядитесь к нему. У него пустой взгляд и ледяное сердце. Мир для него безразличен.

Итак, исследования показали, что три описанных выше формы «выгорания» протекают почти одновременно, но все же первоначально более заметна «сверхдушевность». На втором этапе часто доминирует конфронтация с клиентом. На завершающем этапе наиболее тягостным последствием «выгорания» всегда становится потеря ценностных ориентаций.

Таким образом, «выгорание» складывается из *трех форм-фаз*. В реальности у людей с разными характеристиками с учетом множества видов профессионального обслуживания клиентов можно встречать большое разнообразие сложных сочетаний симптомов и динамики «выгорания». Д. Гилеспай по моей рекомендации исследовал различия между активной и пассивной формой выгорания (30).

Многочисленные последователи К. Маслач находили «выгорание» у любых профессионалов, работающих с людьми: врачей, психологов, учителей, продавцов, полицейских, чиновников, работающих непосредственно с населением. В последние десятилетия «выгорание личности» диагностируется и у чиновников, работающих не с живыми людьми, а только с документами, исходящими от них. Тут уж не люди, а их фантомы истощают души обслуживающего персонала.

«Выгорание» может быть и у кого-то из родителей в многодетных семьях, у воспитателей в детском саду. Можно ли представить что-либо более трагичное, чем муку малыша, на которого обрушивается «конфронтация с клиентом» «выгоревшей» воспитательницы или, еще хуже, матери. Но ведь и сама «выгорающая» мать — тоже жертва «социального террора», деформирующего население (31).

Знание сложной картины «выгорания» не дает нам понимания, каковы его глубинные психологические механизмы. Что же такое «выгорание» души? К ответу на этот вопрос приближает суждение выдающегося мыслителя второй половины XX в. В. Л. Володковича: «Человек живет в мире иллюзий и не может без них. Они в основе веры, надежды, любви. *Выгорая душой, человек лишается иллюзий* наличия веры, надежды, любви. Сначала тает вера, и человек наполняется чувством своей

безотчетной несчастью. Потом улетает надежда. У человека возникает наплевательское отношение ко всему. Последней покидает человека любовь, а вместе с ней он теряет смысл жизни. Только перебравшись в новый жизненный ареал, кардинально отличающийся от прежнего, выгоревший человек может быть спасен новыми иллюзиями» (5).

«Выгорание» заразительно. Вы могли видеть в магазине рядом с немолодой «выгоревшей» продавщицей, злобно кричащей на покупателей, молоденькую, но столь же скандальную ее помощницу. Это не постепенно, а быстро «выгорающая личность», так как она «заразилась» у старшей. Заражаться «выгоранием» можно по-разному, оно возникает как:

— подражание более опытному, но «выгорающему» профессионалу («обезьяний эффект»);

— следование новичка традициям группы «выгорающих» работников («стадный эффект»);

— заражение «выгоранием» может произойти из-за представления о пользе его симптомов;

— «выгоревший», озлобленный на всех и на себя начальник нередко учит помощника быть таким же, как он. Поощряемые агрессивность, грубость, чванство подчиненного в общении с клиентами как бы оправдывают эти пороки у самого начальника, даже создают у него чувство удовлетворения. Такой тандем особо опасен при авторитарных властителях, почти любящих и поощряющих в подчиненных отблеск своей бесчеловечности и жестокости.

«Выгорание» может охватить почти всех сослуживцев. Они становятся сначала активными циниками, грубиянами, потом — мрачными пессимистами. И все начинают думать, что здесь собрались плохие люди. Нет! Они были хорошими, но «выгорели».

Разные пути выгорания. Основательница изучения «выгорания личности» К. Маслач пришла к признанию того, что этот синдром может возникать не только из-за *психического истощения* в процессе профессионального общения с людьми. Другим важным фактором, провоцирующим «выгорание», становится *длительный конфликт душевных, психических потенций человека с условиями их реализации* в жизни. Эти два пути «выгорания» могут сочетаться, усугубляя и ускоряя деформацию личности. После нескольких десятилетий изучения этого синдрома К. Маслач обращает внимание на шесть ведущих к «выгоранию» форм несоответствия личности человека требованиям и условиям его профессиональной деятельности (45).

1. Первой причиной такого конфликта становится несоответствие требований к работнику с его возможностями. После первых искренних и напряженных попыток делать наилучшим образом все, что требуется, понимая, что это не удастся, человек работает хуже, чем мог бы. Ощущение своей неспособности и низкого качества результатов труда, угнетая, препятствует оптимальной самореализации. Возникает и прогрессирует деформация личности.

2. Возможны и противоположные обстоятельства, ведущие к «выгоранию», когда жажда самостоятельности профессионала постоянно наталкивается на ограни-

чения условиями деятельности. Первоначальный энтузиазм сменяется ощущением угнетенности, возникает представление о своей бесполезности. Появляется оскорбленная озлобленность не только по отношению к начальству, но и к клиентам (пациентам, покупателям, ученикам и т. п.). Появляется безответственность к своим профессиональным обязанностям.

3. Несоответствие вознаграждения ожиданиям работника, субъективно оценивающего свой трудовой вклад в успехи и доходы фирмы, ведет к «выгоранию» людей определенного типа.

4. Важную, часто критическую роль в прогрессировании «выгорания» играет отсутствие (утрата) положительной поддержки сослуживцами: из-за их «выгорания», их производственной изолированности либо из-за их этнических, культурных, социальных, экономических отличий.

5. Причиной «выгорания» профессионала, работающего с людьми, может стать ущемление чувства справедливости не только к нему, но и другим членам коллектива: непризнание заслуг, унижения, издевательства. Это ведет к «выгоранию», если человек не находит сил и права активно противостоять несправедливостям.

6. Важной причиной «выгорания» в некоторых профессиях становится несоответствие между морально-этическими принципами человека и тем, что от него требуется делать во время его профессиональной деятельности. Такое несоответствие возможно у работников в «силовых» ведомствах: у полицейских, военных, спасателей, миротворцев, когда они вынуждены применять в боевой, критической обстановке, при катастрофах приемы, методы, кажущиеся негуманными, аморальными с позиции граждан, живущих в мирное время, в благополучии благоустроенной жизни, незаметно охраняемой профессионалами-силовиками.

К. Маслач и другие исследователи «выгорания личности», утверждая, что оно отличается от посттравматических стрессовых расстройств (ПТСР) тем, что возникает без предшествующего заметного, интенсивного стрессового эпизода, признают возможность разных путей, ведущих «к выгоранию». К нему ведут, во-первых, душевное истощение при работе с людьми, во-вторых, несоответствие личности психологическим особенностям рабочей обстановки. К «выгоранию» может вести незаметное ухудшение здоровья, а также одряхление стареющего человека. «Выгоранием» души может неблагоприятно завершиться «работа горя» после трагических утрат (12).

Итак, несоответствие условий жизни и работы чаяниям и способностям человека создает «стресс жизни», в частности ведет к «выгоранию». Здесь все более или менее ясно. В отличие от этого, «выгорание» из-за психического истощения при обслуживании клиентов в благоприятных (часто даже очень хороших!) условиях работы и жизни остается загадочным явлением. Зачем оно возникает, для чего его возможность сформирована в антропогенезе?

Пытаясь ответить на этот вопрос, надо исходить из того, что, как бы ни были благоприятны условия труда по обслуживанию клиентов (пациентов, покупателей и т. п.),

все же это не обыденное, не произвольное общение с людьми. Профессия обязывает «общаться», обслуживая их в соответствии с заданными нормами и, главное, «искренне» источая позитивные эмоции, и когда истинного повода для них нет у социального работника, и когда он печален или рассержен, и когда его личные радости никак не соотносятся с обслуживаемыми людьми.

Можно предположить, что долгое профессионально вынужденное общение со многими людьми *противоестественно* для определенного типа личностей (их немало). Видимо, у них есть предел возможности «дарить» другим свою душевность, свое участие в чужих нуждах и невзгодах. Противоестественная интенсивность вынужденного «душевного» общения первоначально включает защитное поведение, ограничивающее (или агрессивно-ломающее) контакты с людьми. Если же из-за служебного долга приходится пренебрегать этими «тревожными сигналами», то возникает дезадаптация профессионала с необратимыми «поломками» некоторых личностных функций: потеря ценностных ориентаций, уплощение эмоций, утрата возможности сопереживать даже с близкими людьми.

Противоестественность чрезмерного служебного «общения» часто усугубляется установками: быть душевным, убедительным ради финансовых нужд фирмы. Даже если в этом «общении» нет ничего плохого, оно все же не душевное, а вынужденное.

При массовом «выгорании» люди начинают «поедать» друг-друга. Самоликвидируются «добренькие», душевные личности. Устраняются человечность взаимоотношений, взаимопомощь. Массовое, тотальное «выгорание» заканчивается самоуничтожением всей группы (сообщества, социума) и заменой его в локусе обитания иными, жизнеспособными (радостными, гуманными) сообществами. Иными словами, массовое «выгорание» — это особая, специфическая форма болезни социума, ведущая его к «предсмертному» состоянию. Окончательно «умереть» ему помогут жизнеспособные конкуренты. Если это ведет к исчезновению (уходу, увольнению, заболеванию) из группы лишь «выгоревших» ее членов, то создаются условия для замены их молодыми «не выгорающими» энтузиастами, с восстановлением жизнеспособности (трудоспособности, боевспособности) коллектива. Может быть в этом смысл «выгорания» как одного из многих антропологических механизмов социального очищения и возрождения?

Этологами установлено, что в животном мире при необходимости проявляются и действуют различные врожденные аналоги «выгорания».

Ошибочные подходы к пониманию «выгорания».

1. Неполноценны подходы как к самостоятельному, целостному синдрому исключительно к эмоциональной составляющей «выгорания», без учета других компонентов (так появилось выражение «эмоциональное выгорание»). Еще более бесперспективен взгляд на «выгорание» лишь с оценкой утраты профессиональных успехов человека (так называемого «профессионального выгорания»).

2. Синдром «выгорания» личности можно сравнивать с симптоматикой «стресса жизни», но не надо сме-

шивать их. В таком случае исчезает отчетливое, правильное представление о состоянии, важном для многих людей, но до сих пор мало понятном «выгорании души». Попытки некоторых авторов найти при все большем «выгорании» три фазы динамики стресса, описанные Г. Селле, разрушают концепцию «выгорания личности, персонала», провозглашенную К. Маслач, и дезориентируют психотерапевтов, пытающихся помочь человеку, желающему избавиться от «выгорания».

3. Есть мнение, что «выгорание» – это механизм психологической защиты от психотравмирующих воздействий. Если это «защита», то по принципу: «Брось, а то уронишь!»; есть еще более близкая к такому пониманию «выгорания» метафорическая восточная притча: «Если у тебя плохой сосед, сожги свой дом и уйди». Но при «выгорании» душа человека сгорает вместе с домом. Слишком уж трагична эта «защита», с утратой хорошего отношения ко всем людям (естественно, потеря друзей), способности переживать радости и надежды на хорошее. Человек с полностью «выгоревшей» душой – живой мертвец. На основании научных исследований Е. Г. Луниной показано, что негативные личностные изменения (в том числе искажение нравственных норм), возникшие в ходе профессиональной деятельности, – это нарушение защитных систем человеческой психики. В их основе – ослабление адаптационных возможностей организма. И главным становится не «профессиональная деформация», а «разрушение личности» (11). Но может быть, в отдельных случаях, «выгорая» человек с «уплощенными эмоциями» все-таки становится защищенным своей бесчувственностью от смертельных «болезней стресса»: инфаркта, инсульта, пробоной язвы? Обретая «мертвую душу», он защищает от смерти свое тело?

4. «Выгоранием» не надо называть некоторые защитные состояния, возникающие при стрессе. У человека, от природы эмоционально ригидного, в экстремальных ситуациях может возрасти ригидность. Но не при всех людях, а лишь когда рядом надоевшие, неприятные, опасные. Это не «выгорание», а психологическая защита от стресса при напряженной или даже опасной монотонии. Люди, склонные к интериоризации, из-за стресса еще больше «уходят в себя» и кажутся еще более безучастными к другим людям, равнодушными к работе, но при этом у них усиливается интерес к своим личным (внутренним) проблемам. Их эмоции не угасли – они не обращены к другим людям. Это тоже не «выгорание». Это «психологическая защита». После истощения экстремальной ситуации такие интроверты становятся, как и прежде, умеренно общительными.

О «выгорании личности» и ее деформации при посттравматическом стрессовом расстройстве. Особенно частым и глубоким «выгорание» было у американских военнослужащих, вынужденных по роду своей деятельности проводить организационные и карательные действия среди населения во время войны США во Вьетнаме. Там «работа с людьми», когда эти люди – партизаны, и их приходилось допрашивать, применяя специальные методы (пытать), могла настолько изнушать психику, что это приводило не только к «выгоранию души», но и к

посттравматическому стрессовому расстройству (ПТСР), с его тяжелейшим последствием – суицидом.

Сходный феномен стал отмечаться у российских военных, возвращающихся с «чеченских» войн конца XX и начала XXI столетий. «Выгорание» и ПТСР могли быть особенно выраженными у бойцов спецподразделений, профессионально общавшихся с враждебно настроенным населением и боевиками, выдававшими себя за мирных граждан. В экстремальных условиях (во время боевых противостояний, катастроф) возможны трагические эпизоды, условно говоря, «общения» с последующим развитием болезненных состояний, содержащих симптомы и «выгорания души», и ПТСР (13; 14).

Психологической службой МВД России под руководством профессора М. И. Марьина были созданы эффективные программы рекреации работников МВД, служивших в «горячих точках» России (13).

Благодаря этому было предотвращено возрастание суицидальности в боевых контингентах, возвращающихся из Чеченской Республики после «наведения конституционного порядка» (6). И все же суицидальность воевавших в Чечне остается показателем опасности боевых психотравм (7). Наряду с этим замечено, что стрессовым тенденциям «противостоит» стремление ветеранов «чеченских» войн воспроизводить потомство, создавать новые семьи (7).

Для различения (дифференциации) «выгорания» и ПТСР надо установить: было ли в анамнезе (истории жизни) пациента психотравмирующее событие (цепь событий) как причина ПТСР; если не было отчетливой психотравмы, то не стало ли экстремальное общение настолько впечатляющим, что его надо рассматривать как причину развития ПТСР. «Выгоранием» в истинном, рафинированном смысле этого термина, следует называть синдром деформации личности, в анамнезе которой не было заметных, значительных психотравм.

Можно ли называть «выгоранием души» изменение личности, не пережившей тяжелой психологической травмы (стресса) «вялотекущим посттравматическим стрессовым расстройством»? Если видеть травмирующий фактор в обилии пациентов, жаждущих помощи, когда открытость души исцеляющего их человека превращается в душевную рану, то – да. Но вряд ли надо так расширительно понимать термин «выгорание».

Для понимания различий «стресса жизни», «выгорания» и ПТСР может оказаться целесообразным взгляд на них с позиции концепции о функциональных системах академиков П. К. Анохина и К. В. Судакова (2; 17). При этих, во многом различных экстремальных состояниях, вероятно, формируются разные функциональные системы жизнедеятельности. Иными словами, можно сказать – под действием чрезвычайных факторов происходят «стрессовые кризисы» разного рода (и ранга), формирующие необходимые защитные функциональные системы.

Неизлечимость «выгоревшей души». Специалисты по «выгоранию» в США и Европе приходили к выводу: излечить «выгорание» нельзя (27; 47). Так ли это? Да, окончательно «выгоревшую личность» вылечить не удастся. Надо измениться самой личности, стать другой, у которой «выгорания» уже нет.

Вспомним рекомендацию: «Если переутомился физически – надо выспаться; если переутомлена нервная система – надо подлечиться у невропатолога и отдыхать в санатории; если переутомился душевно – надо изменить жизнь». В третьем варианте речь шла о «выгорании». Чтобы спастись от него, надо изменить свою жизнь. Это почти невозможно в нашей обыденной действительности. Она не выпускает впрягшегося в нее человека, должного день за днем отдавать силы своей работе (часто к другой он не способен), общаясь с людьми, «выгорающими», как и он. А близкие ему люди, когда-то дорогие и любимые, теперь не понимают и с трудом терпят его «выгорание».

Чтобы излечиться от «выгорания», нужен случай или человек, которые помогут уйти, ускользнуть от обыденности; уехать «на природу», непременно с намерением навсегда остаться там; «попроститься», став сельским жителем, лесником, пчеловодом, наконец, сторожем в садовом товариществе. Труднее, но можно, напротив, «усложниться» личности человека, чтобы вытеснить новым занятием все «выгоревшее» из души: вернуться к неосуществленным мечтам, заняться искусством самому или с новыми людьми, отправиться в путешествие по когда-то мавшим странам. Есть и другие пути избавления от «себя-выгоревшего». Могут стать полезными экстремальные виды спорта в природных условиях: в горах, на воде, в воздухе. Но следует остерегаться экстремальных «забав» – не надо «играть» жизнями других людей. Поначалу это уводит от причин «выгорания», потом усугубляет его. «Играя» болью и смертью других, можно растратить последние, тайные запасы своей души (глубинные резервы психики).

Итак, чтобы излечиться от «выгорания души», можно и нужно не упустить случай, который откроет путь к новой жизни.

«Выгорания» удастся избежать, если семья и друзья поддерживают в человеке убежденность в том, что, несмотря на трудности, он может проявить себя достойно. Но главное, конечно, регулярно отдыхать не только телом, но и душой. И еще, спасаясь от «выгорания», нужно всегда достойно решать проблему ответственности.

Арсенал «не выгорающей личности». Есть ли люди «невыгорающие»? Да. Каковы их способы сохранять свои души, откуда берется их жизнеспособность?

Совместно с Т. В. Колбиной нами проведено исследование «невыгорающих» личностей. Кратко изложим результаты этой работы. «Невыгорающую личность» (НЛ) отличают:

1. Уравновешенность психических процессов. Эмоции у НЛ выражены, но уравновешены: «она горит не пылая». Такая личность «сама с собой в ладу». Этот человек, как правило, интернал (с опорой на себя самого). Такому человеку быть одному не скучно.

2. Постоянное видение позитивных последствий любых своих начинаний и в больших делах, и в малых: «Моя пол, и представляю, каким чистым он будет». Такую личность подпитывает радость триумфа, взятая взаймы у предстоящих побед. Такое свойство у НЛ усиливается при стрессе.

3. Любовь к работе благодаря созданию новизны в ней. «Невыгорающие» преподаватели, обследованные

нами, постоянно черпали из Интернета новые данные для занятий со студентами, разрабатывали новые циклы лекций.

4. Важнейшим свойством НЛ оказалась ироничность. «Невыгорающего» преподавателя развлекали даже ограниченность и лень студентов. Ни раздражения, ни равнодушия к ним не было.

5. Удовлетворение жизнью НЛ подпитывается способностью видеть бесконечное разнообразие и изменчивость всего, даже в мелочах, прежде всего, в природных явлениях.

6. Для НЛ свойствен умеренный фатализм. «Умру ли я, живу ли я – я мошкой счастливую летаю», так поется в детской песенке. Фатализм «невыгорающего» человека способствует непрерывному удовлетворению жизнью.

7. «Невыгорающий» человек питает теплом своей души других людей, часто сам того не замечая. И окружающие его люди этого не замечают, а начинают чувствовать его незаменимость, когда он уходит навсегда.

8. «Невыгорающий» человек всегда любим нижестоящими служащими. В этом его защита «снизу».

9. Достоинства НЛ, уважение и любовь к ней, казалось бы, должны вызывать зависть. Она блокируется по-разному:

а) тем, что НЛ бывает человеком очень отличным от всех, «странным», «чужаковатым» и может даже казаться ничтожным, т. е. недостойным зависти;

б) мифологемами, витающими вокруг «невыгорающего», т. е. тем, что он кажется человеком, приобщенным к «миру богов», если он имеет международное научное признание, если его приглашают давать интервью СМИ или он, помимо основной работы, эксперт-консультант в высоких государственных инстанциях, если у него есть близкие люди во властных структурах. Это – блокада от негативных воздействий «по горизонтали»;

10. Защищена ли НЛ «сверху»? Каковы ее отношения с «верхами»? «Невыгорающий» человек всегда ответит: «Никаких!» Так ли это?

Анализ психологической защиты НЛ от руководства, начальства оказался сложной задачей. «Невыгорающие» личности отрицали необходимость для себя такой защиты. Психологическую сущность защиты людей, «невыгорающих» от влияний начальства, сковывающего их личностную свободу, от моральных травм, наносимых властью, можно объяснить следующим образом. Например, в советское время, особенно при жестоких авторитарных правлениях, главной, а может быть единственной силой в душе людей, определяющей их отношение к власти, был потаенный страх. Он сжигал души из-за полной незащитности. Это был постоянный ужас людей перед жестокой, безликой, бескомпромиссной системой подавления любой личностной оригинальности, а не только инакомыслия. Психика больших масс людей защищалась отторжением всех критических мыслей (не только слов!) о власти, не только критических, но всех, кроме навязанных коммунистическими СМИ. Надо полагать, похожий ментальный механизм блокирует в сознании «невыгорающих» людей признание ими боязни перед властью, отключает их бесперспективный протест

против властного принуждения и заодно препятствует включению «выгорания личности».

Психологическая деформация личности сотрудника ОВД

Любая деятельность формирует и развивает личность. Однако многочасовое, каждый рабочий день, многолетнее профессиональное «общение» с правонарушителями может деформировать работающего с ними профессионала, в частности сотрудника органов внутренних дел (ОВД). На него воздействуют и многократный стресс при задержании и обезвреживании преступников (это может провоцировать и ПТСР), и специфические моральные нагрузки (ведущие к «выгоранию личности»), и ненормированный рабочий день (физическое изнурение). Все это может создавать сложнейшую картину изменения личности сотрудника правоохранительных органов.

Сложность синдрома профессиональной деформации сотрудника ОВД. Психологами, работающими в правоохранительных органах, изучено «выгорание личности» как начальный и базовый этап профессиональной деформации личности (8). «При этом организация деятельности и морально-психологический климат в таком коллективе характеризуются следующими факторами:

- пустая трата рабочего времени;
- опоздание и длительное отсутствие в рабочее время;
- скрытая критика условий труда;
- обсуждение указания руководителя в «кулуарах»;
- неточное выполнение решений, приказов и указаний руководителей;
- групповые сборы, длительные «перекуры» во время работы;
- уход с работы раньше положенного времени;
- отказ от работы в сверхурочное время;
- распространение слухов о коллегах;
- частые конфликты с отстранением коллектива от их разрешения;
- низкая активность при обсуждении служебных и социальных вопросов» (13, 27).

Если руководитель служебного коллектива и наиболее нравственно зрелые его члены не устраняют причин «выгорания», то развивается обширный комплекс факторов деформации личности отдельных или многих сотрудников.

Профессор А. В. Буданов, много лет изучавший профессиональную деформацию сотрудников ОВД, описал ее важнейшие компоненты. На первое место по значимости он ставит следующее: «...в профессионально-нравственной сфере деформация личности проявляется в утрате адекватного представления о гражданском и нравственном смысле профессиональной деятельности, формировании ощущения ее бесперспективности, в притуплении профессионального долга, росте эгоцентризма и эгоизма. Как следствие – формальный подход к работе или использование профессиональной деятельности для достижения личных, узкоэгоцентрических целей» (13, 6). Немаловажно и то, что в интеллектуальной сфере возникает «притупление способности к самостоятельному

мышлению, к принятию решений, потеря способности к самостоятельной учебе и профессиональному развитию; затруднения с принятием решений в нестандартной ситуации, склонность к шаблонному мышлению и догматизму, завышенная оценка своих знаний и способностей; снижение общего объема знаний, используемых при решении профессиональных задач, развитие не критического отношения к собственному мнению и оценкам происходящего; преувеличенное внимание к персональному, профессиональному опыту. В эмоциональной сфере – “огрубление чувств”, сужение и обеднение эмоционально-психологической сферы личности, ослабление способности контролировать и регулировать свои эмоции и чувства; развитие ощущения эмоциональной неуравновешенности, повышение уровня конфликтности (внешнее и внутреннее), ослабление волевых качеств и способности к сознательному самоконтролю. К этому нередко присоединяется состояние перманентной усталости и депрессии» (13, 6).

Профессор В. С. Медведев также указывает, что личностные свойства людей, с которыми по долгу службы вынужден «общаться» сотрудник ОВД, могут провоцировать у него «деформацию личности» (15). Наиболее негативное влияние было выявлено у сотрудников уголовного розыска, так как их «клиенты» социально опасные, агрессивные, морально ущербные люди (убийцы, насильники, воры, хулиганы). Средняя степень деформации личности отмечена у работников патрульно-постовой службы, им приходится работать, как правило, с обычными людьми, предотвращая или фиксируя правонарушения. Низкая степень деформации, по понятной причине, у сотрудников паспортной и кадровой служб.

Наиболее «коварная» причина деформации личности сотрудника правоохранительных органов возникает из-за необходимости учитывать, предвидеть логику мышления преступника, мысленно следовать за ней. Чтобы раскрыть преступление, сотрудник вынужден ставить себя на место преступника, знать его манеры, привычки, традиции, жаргон. Это может деформировать личность сотрудника, создавая не только чрезмерный негативизм к преступнику, но и уподобление ему. Такое случается, если у сотрудника ОВД «отсутствуют некоторые важные качества иммунитета – умение периодически разотождествляться от других, психологически самоочищаться, сохраняя свое “Я”» (3, 30). В этом утверждении есть недоговоренность. Если перейти на язык психоанализа, как это сделал цитируемый автор, то следует сказать, что сотрудник правоохранительных органов должен иметь стойкое, профессионально оформленное «сверх-Я», т. е. прочные, не поддающиеся соблазнам и увлечениям морально-нравственные устои. Они не оставляют возможности для превращения защитника законности в правонарушителя, даже если сотрудник ОВД мысленно следует за помыслами преступника.

Симптомы «выгорания» отмечены у некоторых профессионалов, работающих с «детектором лжи» (16). После многолетнего «общения» с людьми, подозреваемыми в преступлении, у сотрудников ОВД возникает навязчивое представление о неперенной преступнос-

ти действий подследственного вопреки показателям полиграфа о его искренних ответах. Но может быть, напротив, самообвинение в излишней подозрительности: «...уж не паранойя ли у меня?» Возникает и все труднее разрешается конфликт во время принятия решения: «Обманывает подозреваемый или правду говорит?» Начиная казаться неубедительными психофизиологические показатели состояния допрашиваемого, регистрируемые на полиграфе. Словесные утверждения подозреваемого, живого, разумного, располагающего к себе человека, представляются правдивее показателей неодушевленного механизма – детектора лжи.

По мере нарастания «выгорание» и деформация личности отдельных сотрудников негативно, «заразительно» влияют на коллектив ОВД. Вот как описывают этот опасный процесс изучавшие его психологи: «Профессиональная деформация первоначально начинает проявляться в самой личности, затем через поведение отражается на профессиональной деятельности и ближайшем окружении. Между безнравственным и преступным поведением пролегает “пограничная полоса”, которую непременно проходит личность. То же относится к служебному коллективу, когда в нем начинают преобладать негативные нравственные ценности. Во всяком случае, любому преступлению предшествует нравственная деформация личности, образование у нее на мировоззренческом уровне аморальных нравственных установок» (13, 8).

Продолжительность службы в ОВД и вероятность деформации личности сотрудника. Психологические исследования наглядно показали влияние продолжительности многолетней профессиональной работы на личность сотрудников ОВД. Первый профессиональный кризис может наступить у них на первом (реже на втором) году службы. Это бывает, если сотрудник не соответствует требованиям службы. Такие сотрудники увольняются либо у них начинается деформация личности. Второй профессиональный кризис на третьем-четвертом годах службы, когда сотрудник хорошо освоил профессию, но сталкивается с отсутствием перспектив карьерного роста. Третий профессиональный кризис возможен после 10-12 лет службы; решающую роль играет отсутствие должностного роста, а наряду с ним хроническая усталость и невозможность изменить род деятельности. «Таким образом, не столько “накопление лет”, сколько “накопление кризисов” и их негативных последствий может стать стимулом развития профессиональной деформации, так же как накопление опыта преодоления кризисов может стать важным фактором профессионального роста сотрудника» (13, 33).

«В течение первого года службы идет отбор и отсеивание сотрудников преимущественно по личным качествам, сформировавшимся у них до поступления на службу... на 3-4-м году значительную роль начинают играть те изменения, которые произошли в личности сотрудника, системе его взглядов и отношений уже в ходе службы» (18, 23). «Профессиональная деформация личности сотрудника ОВД как реакция на комплекс профессионально дезадаптирующих факторов выражается в заострении личностных черт и искажении системы защитных механизмов» (18, 22).

«Выгорание личности» нередко возникает и у психологов ОВД после 3-5 лет успешной работы. Причинами становятся: во-первых, ограниченность перспектив карьерного роста; во-вторых, то, что психологом руководит (зачастую неадекватно) офицер, старший по званию, но без психологического образования, т. е. не знающий специфики психодиагностики и психокоррекции.

О гипертрофированном чувстве права на насилие. Силловые ведомства наделены властью, подкрепленной владением боевым оружием. Это необходимо. Однако гипертрофированное право на насилие может стать причиной деформации личности сотрудников этих ведомств. Чрезмерное, т. е. незаконное присвоение и использование власти может быть результатом деформации личности. Вместе с тем хорошо известны периоды истории, когда государственная властная элита наделяла силловые ведомства чрезмерными репрессивными полномочиями, и это не могло не деформировать личности сотрудников этих ведомств.

При гипертрофированном праве на насилие возникают два психолого-социальных фактора деформации личности. Первый – из-за того, что сотрудники ряда служб и подразделений ОВД должны профессионально «общаться» с преступниками, т. е. лицами, в той или иной мере морально ущербными. У некоторых из числа сотрудников явление профессиональной деформации изменяет отношение к правонарушителям в диапазоне от полного неприятия (агрессивности, хамства, грубости) до вседозволенности, неслужебных связей с уголовно-преступными элементами, моральной и материальной зависимости от них. Крайняя степень профессиональной деформации личности сотрудника ОВД – **профессиональная деградация**, когда нарушение закона, аморальность, асоциальное поведение или профессиональное бессилие делают невозможной дальнейшую службу в органах внутренних дел (13, 4-50).

Второй психолого-социальный фактор деформации личности сотрудников силовых ведомств заключается, по мнению изучавших его психологов, в том, что «в большинстве своем граждане Российской Федерации перестали обращать внимание на то, что сотрудники милиции... часто нарушают или пытаются нарушить их права, допускают различного рода непрофессиональные действия по отношению к гражданам (оскорбление, грубость, нетактичность и т. д.). Граждане не хотят отстаивать свои права, “позволяют” обидчикам оставаться безнаказанными, что способствует более серьезным проявлениям деформации» (13, 9). При этом психологическая порочность нарастает по «замкнутому кругу»: массированные репрессивные тенденции «силовых» органов (при безразличии и попустительстве вышших властных инстанций) оставляют населению возможность лишь неприязненно терпеть нелегитимные действия. Фактическая беззащитность граждан и их враждебность к психологически деформированным сотрудникам ОВД провоцируют последних к дальнейшим нелегитимным действиям и усугубляют их личностную деформацию. К сожалению, нарастание склонности «сильных» подавлять «слабых» может охватывать не только отдельных людей, но и большие сообщества и государственные системы.

Теперь в России, переживающей исторический период нестабильности, есть наряду с указанными и более общие причины девиантного (отклоняющегося вплоть до преступного) поведения сотрудников ОВД: «нестабильная социально-экономическая и политическая ситуация в стране; низкая социальная защищенность сотрудников; размытость профессионального ядра; ненадежность правовой защиты сотрудников» (19).

Деформация личности и посттравматический стресс у профессионалов силовых ведомств – явление интернациональное. Во всех странах мира ему посвящаются множество научных публикаций (21; 22; 46) и диссертаций (24; 32; 52).

Профилактика и устранение профессиональной деформации личности сотрудника «силовых» структур. Для профилактики и устранения профессиональной деформации личности сотрудников в Министерстве внутренних дел России была организована психологическая служба (Служба психологического обеспечения), состоящая более чем из трех с половиной тысяч высококвалифицированных психологов. В высших учебных заведениях МВД и Министерства юстиции России создано несколько психологических факультетов для подготовки кадров. Для профилактики деформации личности велась работа по нескольким направлениям:

1. Разработаны и внедрены в практику критерии профессионального подбора лиц, пригодных для работы в ОВД. Особое внимание обращалось на морально-нравственные установки лиц, поступающих на службу, а также на ряд психологических свойств: эмоциональную устойчивость, смелость, решимость и ответственность за свои действия, инициативность и, вместе с тем, исполнительность, готовность к работе в экстремальных условиях при длительных психических и физических нагрузках.

2. Проводятся мероприятия по повышению морально-этических устоев сотрудников ОВД, их правовой и профессиональной культуры.

3. Под непрерывным контролем проходят профилактика и лечение посттравматических стрессовых расстройств сотрудников, участвовавших в контртеррористических действиях и в ликвидации преступных группировок.

4. Осуществлялись мероприятия по оптимизации стиля руководства, снижению вероятности напряженных и конфликтных ситуаций в коллективах ОВД. Создаются благоприятное отношение населения к сотрудникам ОВД и моральная поддержка ближайшим окружением (семьей, соседями и пр.).

5. Осуществляется планомерное повышение профессиональной квалификации психологов ОВД:

- а) дальнейшее профессиональное обучение;
- б) обмен опытом на регулярных семинарах, конференциях;
- в) сменная работа в «горячих точках» России.

«Выгорание» персонала социальных служб, профессиональная деформация личности сотрудников, работающих с людьми, представляет собой сочетание стрессовых расстройств преимущественно с психолого-социальными проявлениями. Они незаметно подкрадываются, разрушая нормальное общение и взаимодействие

людей, становятся отчетливо заметными, когда устранить их трудно. Основная причина этих расстройств – социальные особенности общества, не удовлетворяющего естественные человеческие потребности в гармонии благополучной жизни, в радости, любви, в разнообразии достойных событий. Важная причина «выгорания» – лишение права на одиночество, на общение только с теми, с кем хочется проводить свою жизнь. Потому избавиться от «выгорания» души можно, избавившись от пресыщения вынужденным общением.

Массовое «выгорание» – это психо-социальная болезнь стресса. В индивидуальном его проявлении можно видеть симптомы психических болезней стресса. Такое «выгорание» сопоставимо с невротическим развитием личности и может рассматриваться с позиции концепции неврозов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Агапова М. В. Социально-психологические аспекты социального выгорания и самоактуализация личности: дис. ... канд. психол. наук. – Ярославль, 2004.
2. Анохин П. К. Узловые вопросы теории функциональной системы. – М., 1980.
3. Безносков С. П. Профессиональная деформация личности: подходы, концепции, метод: автореф. дис. ... д-ра психол. наук. – СПб., 1997.
4. Буданов А. В. Работа с сотрудниками органов внутренних дел по профилактике профессиональной деформации: практическое пособие для руководящих работников УВД, ОВД, служб по работе с личным составом, подразделений морально-психологического обеспечения деятельности ОВД. – М., 1992.
5. Володкович В. Л. Жизнь иллюзий. Личное сообщение. – М., 2007.
6. Гордиенко Ш. А. Психолого-педагогическая подготовка к выполнению оперативно-служебных задач в экстремальных условиях // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2006. – № 1(25).
7. Грачев С. Г. Особенности социально-психологической деформации личности сотрудников органов внутренних дел, принимавших участие в контртеррористической операции на территории Северо-Кавказского региона // Вопросы психологии экстремальных ситуаций. – 2006. – № 4.
8. Дубов Г. В. Профессиональная этика сотрудников правоохранительных органов: учебное пособие / под ред. А. В. Опалева. – М., 1998.
9. Китаев-Смык Л. А. Стресс и психологическая экология // Природа. – 1989. – № 7.
10. Константинов А. Е. Акмеологические условия саморегуляции отрицательных психологических состояний государственных служащих в особых условиях деятельности: дис. ... канд. психол. наук. – М., 2005.
11. Лунина Е. Г. Социально-психологическая поддержка как фактор минимизации профессиональной деформации сотрудников правоохранительных органов: автореф. дис. ... канд. пед. наук. – М., 1997.
12. Малкина-Пых И. Г. Экстремальные ситуации: справочник практического психолога. – М., 2005.
13. Марьин М. И., Буданов А. В., Петров В. Е. и др. Профилактика профессиональной деформации личности сотрудника органов внутренних дел: методическое пособие / под общ. ред. В. М. Бурыкина. – М., 2004.

14. Марьин М. И., Касперович Ю. Г. Психологическое обеспечение оперативно-служебной деятельности ОВД и работа с кадрами // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2006. – № 1(25).
15. Медведев В. С. Психология профессиональной деформации сотрудников внутренних дел: автореф. дис. ... д-ра психол. наук. – Киев, 1991.
16. Совкова (Тарасова) И. Ю. Деструктивное поведение личности в кризисных ситуациях служебной деятельности // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2003. – № 1(19).
17. Судаков К. В. Системные механизмы эмоционального стресса. – М., 1981.
18. Такасаева К. Р. Морально-психологические факторы профессиональной деформации личности сотрудника ОВД: автореф. дис. ... канд. психол. наук. – М., 2001.
19. Тимофеев Ю. А. О некоторых проблемах предупреждения отклоняющегося (девиантного) поведения сотрудников органов внутренних дел // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2002. – № 1(17).
20. Alexandr R. J. "Burning out" versus "punching out" // Journal of Human Stress. – 1980. – № 6(1).
21. Chandler E. V., Jones C. S. Cynicism: an inevitability of police work? // Journal of Police Science and Administration. – 1980. – № 7(1).
22. Chang D. H., Zastrow Ch. H. Police evaluative perceptions of themselves, the general public and selected occupational groups // Journal of Criminal Justice. – 1976. – № 4(1).
23. Cherniss P. Professional burnout in human service organizations. – N.-Y., 1980.
24. Donahue M. J. Peer counseling for police officer: A program for skill development and personal growth // Dissertation Abstracts International. – 1977. – № 38(4-A).
25. Edelwich J., Brodsky A. Burn-out: stages of disillusionment in the helping professions. – N.-Y., 1980.
26. Emener W. G., Luck R. S. Emener Luck Burnout Scale (E.L.B.O.S.). – N.-Y., 1980.
27. Farber B. A. (ed.). Stress and burnout in the human service professions. – N.-Y., 1983.
28. Freudenberg H. J. Staff burn-out // Journal of Social Issues. – 1974. – № 30(1).
29. Gillespie D. F. (ed.). Burnout Among Social Workers. – New-York-London, 1986.
30. Gillespie D. F. Correlates for active and passive types of burnout // Journal of Social Service Research. – 1981. – № 4(2).
31. Harrison W. D. Role strain and burnout in child-protective service workers // Social Service Review. – 1980. – № 54.
32. Hilbert S. B. Social isolation among police officers // Dissertation Abstracts International. – 1979. – № 39(11-A).
33. Jones J. W. (ed.) The burnout syndrome: Current research, theory, interventions. – Park Ridge, 1981.
34. Krowinski W. J. A construction validation study the Maslach Burn-out Inventory. – Pittsburgh, 1981.
35. Lester D. Subjective Stress and Self Esteem of Police Officers // Perceptual and Motor Skills. – 1986. – № 63.
36. Maslach C. Burned-out // Human Behavior. – 1976. – № 5(9).
37. Maslach C. Job burnout: How people cope // Public Welfare. – 1978. – № 36(2).
38. Maslach C. The client role in staff burnout // Journal of Social Issues. – 1978. – № 43(4).
39. Maslach C. Burnout the cost of caring. – N.-Y., 1982.
40. Maslach C., Jackson S. E. Burnout cops and their families // Psychology Today. – 1979. – № 12(12).
41. Maslach C., Jackson S. E. The Maslach Burnout Inventory Palo Alto. – Calif., 1981.
42. Maslach C., Jackson S. E. The measurement of experienced burnout // Journal of Occupational Behavior. – 1981. – № 2.
43. Maslach C., Jackson S. E. Burnout in health professions: A social psychological analysis // Social psychology of health and illness. – 1982. – № 2.
44. Maslach C., Jackson S. E. Burnout in health professions: A social psychology of health and illness. – Hillsdale-N.-Y., 1982.
45. Maslach K., Schaufeli W. B., Leiter M. P. Job Burnout // Annual Review of Psychology. – 2001. – V. 52.
46. Nordlicht S. Effects of stress on the police officer and family // New York State Journal of Medicine. – 1979. – № 79(3).
47. Pain W. S. (ed.) Job stress and burnout: Research, theory and intervention perspectives. – Beverly Hills, Calif., 1982.
48. Pines A., Maslach C. (eds.). Experiencing social psychology. – N.-Y., 1979.
49. Pines A. M., Aronson E., Kafry D. Burnout: From tedium to personal growth. – N.-Y., 1980.
50. Potter B. A. Beating job growth. – San Francisco, 1980.
51. Reid K. E. (ed.). Burnout in the helping professions. – Kalamazoo, Mich, 1979.
52. Singleton G. W. Effects of job related stress on the physical officers // Dissertation Abstracts International. – 1977. – № 38(5-B).
53. Vash C. The burnt-out administrator. – N.-Y., 1980.
54. Veninga R. L., Spradley J. P. The work/stress connection: How to cope with job burnout. – Boston, 1981.
55. White W. L. Relapse as a phenomenon of staff burn-out among recovering substance abusers. – Rockvill, 1979.