



Перипетии личности в профессиональной деятельности

Александр Денисов, Надежда Терёхина

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (на примере эмпирического исследования эмоционального выгорания у стоматологов)

Аннотация. Один из доминирующих мотивов профессии стоматолога – материальное благополучие. На этой основе раскрывается проблема внутриличностных ценностных конфликтов, анализируется их связь с эмоциональным состоянием и используемыми поведенческими стратегиями, рассматриваются этапы возникновения эмоционального выгорания в контексте формирования ценностно-смысловой сферы личности.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание; ценностно-смысловая сфера личности; личные ценности; внутриличностный ценностный конфликт.

Abstract. Material well-being is one of the dominant motives of the dentist's profession. On this assumption the problem of intrapersonal value's conflicts is revealed, correlation between values, emotional states and behavioral strategies are analyzed, burnout stages in the context of person's value-meaning sphere formation are examined.

Keywords: burnout; value-sense sphere of personality; personal values; intrapersonal value conflict.

1. Обоснование проблемы эмоционального выгорания

Иерархия ценностей
у стоматологов:
результаты
исследования

В нашем исследовании связи эмоционального выгорания (ЭВ) с внутриличностными конфликтами в ценностно-смысловой сфере у стоматологов, проводившемся с 2008 по 2012 год, были получены данные об иерархии ценностей, степени выраженности внутриличност-

ного конфликта и динамике эмоционального выгорания данных специалистов.

Иерархия ценностей и выраженность внутриличностного конфликта определялись с помощью методики УСЦД (Уровень соотношения ценности и доступности) Е.Б. Фанталовой. В ходе исследования были выявлены доминирующие ценности у стоматологов (материально обеспеченная жизнь, счастливая семейная жизнь, любовь, интересная работа), установлены значимые связи между симптомами эмоционального выгорания и внутриличностными конфликтами в ценностно-смысловой сфере. Ряд обнаруженных связей привел нас к мысли о необходимости предварительного рассмотрения теоретической основы эмоционального выгорания.

Эмоциональное выгорание как снижение переживания значимости личных ценностей

Мы рассматриваем эмоциональное выгорание как процесс снижения или утраты переживания человеком значимости личных ценностей, характеризующийся затруднениями в их реализации и неадекватным эмоциональным реагированием в ценностно-релевантных ситуациях. Этот процесс сопровождается выраженными внутренними конфликтами в ценностно-смысловой сфере личности, проявляющимися в ходе выполнения профессиональной деятельности.

Ценности – идеальная модель должного

В данной работе мы будем пользоваться следующим определением ценностей: «Ценности – это идеальная модель должного (желательного), отражающая опыт жизнедеятельности социальной общности, присвоенная и интериоризированная субъектом в процессе его участия в общественной практике, указывающая направление желательного преобразования действительности субъектом и выступающая имманентным источником жизненных смыслов, которые объекты и явления действительности приобретают в контексте должного» [1, с. 14].

Внутриличностные конфликты в ценностно-смысловой сфере

С нашей точки зрения, внутриличностные конфликты в ценностно-смысловой сфере – это противоречия в системе ценностей (а точнее, их несогласованность и неупорядоченность), не позволяющие выстроить иерархию целей и выбрать личностно приемлемые средства их достижения. Внутриличностные конфликты проявляются как выраженные субъективно воспринимаемые расхождения между значимостью и доступностью (возможностями реализации в поведении) основных жизненных ценностей; между сознательно определяемой значимостью ценности и ее эмоциональным содержанием; эмоциями и поведенческими паттернами, с помощью которых они выражаются.

Причиной и следствием внутриличностного конфликта может явиться неадекватная оценка значимо-

Возникновение
эмоционального
выгорания

сти и доступности ценности, затрудняющая реализацию приемлемыми способами, что приводит к выраженной постоянной фрустрации.

Возникновение эмоционального выгорания А. Лэнгле, Е.В. Ермакова, Н.В. Мушастая и Р. Айсина связывали с нарушениями переживания ценностей [2–5]. А. Лэнгле рассматривал эмоциональное выгорание как особую форму экзистенциального вакуума, в которой доминирует картина истощения [2, с. 4]. В качестве источника генерализованного истощения, охватывающего постепенно все сферы жизни, он рассматривал непроживание человеком в течение длительного времени личностных ценностей. Живя без близости к себе, не проживая в своей жизни персональной «исполненности», человек ориентируется на внешние признаки успешности – деньги, власть, успех и признание, что и было подтверждено в ходе исследования эмоционального выгорания у стоматологов. Внешние признаки благополучия в материальной сфере являются для них настолько значимыми, что их демонстрация становится неотъемлемой частью повседневной жизни, затрудняя осознание реальных личных ценностей.

Когда человек имеет дефицит одной или нескольких фундаментальных мотиваций (теряет опору в жизни, не может решиться на близость с людьми), он испытывает сильное чувство недостатка чего-то жизненно важного, которое давит на него, принуждает действовать. Внешне слишком активная жизнь при недостатке близких отношений «ведет... к дефициту переживания ценностей... через это – к снижению самооценки, к растущей пустоте и недовольству собой... и затем, в качестве защитной реакции, вызывает отвращение и потерю смысла ситуации в целом» [6, с. 115].

Эмоциональное
выгорание как
проявление
экзистенциального
дефицита

Эмоциональное выгорание является проявлением экзистенциального дефицита, влияющего не только на психическое состояние индивида, но и на его межличностные отношения, установки и решения. Экзистенциальный дефицит пронизывает когнитивную и волевую сферы, охватывает переживание, настроение и «витальную силу», то есть всего человека в целом. В итоге, дойдя до третьего антропологического измерения (ноэтического, затрагивающего сферу ценностей и смыслов, по В. Франклу), он проявляет себя в виде соматического расстройства [Там же, с. 116].

Р. Айсина, изучая внутренние конфликты в ценностной сфере, обнаружила наличие положительных связей уровня эмоционального выгорания с общим показателем

Эмоциональное
выгорание в
контексте развития
системы ценностей

дезинтеграции в ценностной сфере, с показателем выраженности «внутренних конфликтов» и «внутренних вакуумов» (методика УСИД Е.Б. Фанталовой) [5, с. 22]. Кроме того, была выявлена отрицательная связь между уровнем эмоционального выгорания и показателем нейтральной зоны. Понятие «нейтральная зона» было введено Е.Б. Фанталовой для обозначения ценностей, которые в достаточной степени субъективно достижимы для испытуемого и являются его «резервным внутренним фондом».

Возникновение эмоционального выгорания целесообразно рассматривать не только в связи с актуальными внутриличностными ценностными конфликтами, но и с этапами развития системы ценностей человека как в аспекте личностного развития в целом, так и в плане профессионального становления. Особое значение в этой связи имеют способы реализации ценностей и их согласования со смыслом в кризисные периоды. На каждом из этапов развития личности возможно возникновение внутренних ценностных конфликтов, неэффективное разрешение которых может привести к потере смысла (например, в профессиональной деятельности), что будет способствовать эмоциональному выгоранию.

В.С. Мухина полагает: «Личность создают ценностные ориентации, которые складываются в жизненном опыте и которые она проецирует на свое будущее» [7, с. 826]. Ценностные ориентации осознаются как значимые ориентиры каждого конкретного человека в сфере нравственности, убеждений, жизненной позиции [8, с. 117]. Ценности усваиваются в ходе социализации, становясь личностными, через идентификацию с теми или иными значимыми для человека социальными объектами – группами и индивидами.

Функции ценностей

Присвоенные ценности выполняют функции регуляции деятельности человека с точки зрения выбора целей и средств их достижения, а также оценки результатов и построения перспективы. Ценности определяют не только выбор целей, но и приоритеты для их реализации в тех или иных сферах деятельности. Как компоненты осознанной картины будущего, они помогают человеку прояснить, что именно и в какой период жизни им должно быть достигнуто, какими средствами могут быть достигнуты поставленные цели [9].

Если ценностная сфера недостаточно согласована и способы реализации одних ценностей противоречат другим ценностям, человеку сложно определить приоритетные направления деятельности, что порождает ситуацию неопределенности жизненного выбора. При

несогласованности временной перспективы (связь прошлого, настоящего и будущего) возникает феномен временной неопределенности, что негативно сказывается на степени адаптированности личности к конкретным условиям жизнедеятельности и развития личности в целом [7; 9].

В.С. Мухина писала: «Депривация ценностного отношения человека к его прошлому, настоящему, будущему или отсутствие структурированного прошлого в истории развивающегося человека и неопределенность перспективы жизни разрушают внутренний статус личности, разрушают чувство личности» [7, с. 700].

Несформированность ценностной регуляции как психологическая основа отклоняющегося развития

Психологической основой отклоняющегося развития является, по мнению Д.А. Леонтьева, несформированность ценностной регуляции [10, с. 42]. При этом возникают следующие проблемы:

- недостаточно устоявшаяся и плохо структурированная система личностных ценностей и/или недостаточно развитая рефлексия не позволяют человеку адекватно определить реальную роль и значимость тех или иных ценностей в его жизни;

- значимость тех или иных ценностей может субъективно преувеличиваться или преуменьшаться под действием механизмов стабилизации [Там же].

Ценностный, эмоциональный и поведенческий аспекты становления ценностно-смысловой сферы

Становление ценностно-смысловой сферы нам представляется целесообразным рассматривать в трех аспектах: ценностном, эмоциональном и поведенческом. Ценности регулируют постановку целей и способы их достижения; эмоции отражают успешность реализации ценностей и соответствие выбранных для этого средств индивидуально-личностной норме; в поведенческих паттернах отражается предпочитаемый способ реализации ценностей.

Этапы формирования системы ценностей

Условно можно выделить три основных этапа формирования системы ценностей: усвоение общественных ценностей; согласование и реализация ценностей и смыслов; осознание и реализация ценностей (таблица 1).

Первый этап формирования системы ценностей – усвоение общественных ценностей

Этап 1. Усвоение общественных ценностей

Ценности (Ц-1). Культурные ценности усваиваются через конкретную группу в виде «интроектов» – некритично воспринимаемых готовых идей, которые имеют определенное социально обусловленное значение, но пока не имеют личностного смысла. На основе усвоенных ценностей происходит становление системы личностных смыслов, которая, в свою очередь, определяет иерархию личных ценностей. Процесс

**Внутриличностные конфликты в контексте становления
ценностно-смысловой сферы (ЦСС)**

Этапы формирования ЦСС	Аспекты формирования ЦСС				
	Ценности	Эмоции	Поведение	Внутриличностные конфликты	
1. Усвоение общественных ценностей	Присвоение ценностей как элементов культуры	Усвоение конвенциональных форм выражения эмоций	Формирование схем поведения для достижения цели в конкретных ситуациях	Внутриличностный конфликт в сознании не представлен	
2. Согласование и реализация ценностей и смыслов («Тестирование реальностью»)	Прояснение и выстраивание иерархии ценностей	Формирование личностного смысла, определяющего индивидуальную эмоциональную реакцию на конкретные ситуации	Применение готовых способов реализации ценностей и выражения эмоций	Актуализация внутриличностных конфликтов, в том числе скрытых, в ценностно-релевантных ситуациях	
3. Осознание и реализация ценностей	Осознание своей системы ценностей, отделение ее от общественной	Аутентичная система ценностей	Переживание смысла жизни, проживание ценностей	Реализация ценностей, решение внутриличностного конфликта наиболее приемлемым для личности способом	Развитие личности в процессе решения внутриличностных конфликтов
		Неаутентичная система ценностей	Рационализация переживаемых эмоций	Несоответствие поведения испытываемым эмоциям	Переживание внутриличностного конфликта в феноменальном поле

согласования иерархии личных ценностей затрудняется в случае, если в семье (референтной группе) поддерживается система «двойных стандартов» и существуют значительные расхождения между декларируемыми ценностями и поведением (транслируются «двойные послания»).

Эмоции (Э-1). Представления о возможностях и способах выражения эмоционального отношения к реализуемым ценностям формируются через наблюдение и подражание окружающим взрослым в конкретных ситуациях. При этом усваиваются определенные социально одобряемые формы выражения эмоций, что может привести к ограничению реализации функций эмоций в дальнейшем. При наличии затруднений в различении испытываемых эмоций возможна их неадекватная интерпретация.

Роль личных стандартов и «активной реакции на себя» в регуляции поведения

Поведение (П-1). Согласно теории научения Н. Миллера и Д. Долларда, наблюдая за поведением других людей и за тем, какие реакции ведут к вознаграждению, а какие нет, ребенок приобретает определенную иерархию ценностей сигналов. При этом подчеркивается роль подкрепления как необходимого предшествующего условия приобретения имитирующего поведения [11, с. 52].

В процессе усвоения детьми различных форм поведения большую роль играют образцы, модели поведения, демонстрируемые взрослыми. А. Бандура в своей теории развивал идеи о существовании личных стандартов (*personal standards*), позволяющих людям оценивать свои достижения, не сравнивая их с тем, что делают другие [12, с. 102]. Он ввел также понятие «активная реакция на себя», подразумевающее переживание положительных или отрицательных эмоций в зависимости от того, насколько они соответствуют внутренним стандартам человека. Кроме того, наблюдаемые последствия поведения задают референтные стандарты, определяющие в дальнейшем, будут ли иметь реакции негативную или позитивную ценность [Там же].

В теории Д. Роттера поведение людей в конкретной ситуации целенаправленно и определяется такими когнитивными переменными, как восприятие, ожидание и ценности [13]. Под ожиданием понимается представление, что данное действие приведет в конечном итоге к будущим поощрениям. Д. Роттером введено понятие «ценность подкрепления», которое подразумевает степень предпочтения одного подкрепления другому при равной вероятности их получения.

Внутриличностные конфликты (ВК-1). На этом этапе закладываются основы для внутреннего ценностного конфликта, но он еще не присутствует в сознании.

Основы возникновения внутриличностного ценностного конфликта на первом этапе

Основой для внутреннего конфликта могут явиться:

- рассогласование содержания культурных и групповых ценностей, определяющее амбивалентность переживаний в ценностно-релевантных ситуациях;
- противоречия в структурах присваиваемых культурных и групповых ценностей (несоответствие иерархий);
- противоречия внутри усвоенной системы ценностей;
- противоречия между ценностями и способами их реализации;
- различия в культуральных и внутригрупповых способах выражения эмоций в ценностно-релевантных ситуациях.

Второй этап формирования системы ценностей – согласование и реализация системы ценностей («Тестирование реальностью»)

Способность к восприятию и различению собственных эмоций как основа здорового развития

Выбор между ценностями и чувство экзистенциальной вины

Этап 2. Согласование и реализация системы ценностей («Тестирование реальностью»)

Ценности (Ц-2). Усвоенная система ценностей реализуется через конкретные формы поведения и эмоционального реагирования. Содержание и структура индивидуальных ценностей могут не совпадать с культуральными и групповыми, особенно в случае расхождения в системах ценностей референтных групп.

Эмоции (Э-2). На этом этапе формируются индивидуальные способы эмоционального реагирования на внутренние ценностные конфликты. Эмоции помогают прояснить степень согласованности системы ценностей (выстроить иерархию) и определить приемлемость способов реализации ценностей.

В понимании необходимости назревших изменений и выборе средств решения проблемы большую роль играет способность прислушиваться к собственным эмоциям и различать их. Для рационалистически ориентированных культур (с ведущим целерациональным типом действий, согласно М. Веберу) высока вероятность частичного или полного «блокирования» эмоций, их игнорирования при разрешении конфликтных ситуаций. Это может приводить к затруднениям в общении с окружающими, в понимании внутренних сигналов о состоянии организма. Тем самым снижается способность к «проживанию» ценностей, что препятствует возможности пополнения энергетических ресурсов. Это, в свою очередь, повышает риск возникновения эмоционального выгорания в дальнейшем.

Кроме того, на этом этапе начинает осознаваться необходимость периодического выбора между ценностями, что сопровождается чувством экзистенциальной вины. М. Босс так обозначает ситуацию выбора, с которой сталкивается человек в ходе своего развития: «...каждое действие, каждый выбор означают отвержение других возможностей, также принадлежащих человеческому существованию в данный момент... Экзистенциальная вина человека состоит в невозможности выполнить наказ осуществлять все свои возможности» [14, с. 270]. Авторы согласны с мнением М. Босса и рассматривают ситуацию выбора между ценностями не только как основание для возникновения психологического стресса, но и как один из факторов эмоционального выгорания.

Поведение (П-2). При поиске возможности реализации смыслов в период кризиса важно, какими действиями сопровождается этот процесс. Если усвоенные

Ценности,
фиктивные цели
и невротическая
личность

способы достижения цели недостаточно эффективны, возможно формирование новых. Н. Миллер и Д. Доллард в рамках своей теории научения говорят о существовании дилеммы: в случае, если не подкрепляется ни одна реакция, либо изменяется поведение, либо возникает реакция, стоящая ниже в иерархии [11].

В индивидуальной психологии А. Адлера одной из основных концепций является идея фиктивного финализма, заимствованная им у немецкого философа Ганса Вайхингера [12, с. 14]. Г. Вайхингер утверждал, что все люди ориентируются в жизни при помощи фикций – конструкций, которые организуют и систематизируют реальность, детерминируя поведение. Мотивы человеческих поступков, по Вайхингеру, определяются надеждами на будущее. Конечная цель может быть фикцией, идеалом, который нельзя реализовать, но тем не менее она оказывается реальным стимулом, определяющим устремления и поведение человека.

Здоровый человек, по мнению А. Адлера, может освободиться от фиктивных надежд и увидеть жизнь и будущее такими, какие они есть на самом деле. Для невротиков же это оказывается невыполнимой задачей, и разрыв между реальностью и фикцией еще больше усиливает их напряжение [15, с. 49].

Внутриличностные конфликты (ВК-2). Все усвоенные скрытые внутриличностные конфликты актуализируются при возникновении соответствующих ситуаций (где требуется реагировать усвоенным образом).

Основы
возникновения
внутриличностного
ценностного
конфликта
на втором этапе

На данном этапе возникновение внутриличностных конфликтов связано со следующими противоречиями:

- в иерархии ценностей;
- в структуре ценностей (содержание ценностей, противоречащих друг другу);
- между значимостью ценности и ее доступностью. Данное расхождение не всегда полностью осознается или искажается в восприятии под действием защитных механизмов;
- между ценностью и испытываемыми эмоциями (несоответствие места ценности в иерархии и интенсивности переживания ее значимости);
- между ценностью и способом ее реализации в поведении. При этом возможно блокирование определенных поведенческих стратегий, что приводит к фрустрации (ценность осознается, но не реализуется, так как нет соответствующих способов поведения);
- между эмоциями и их поведенческим реагированием (выражением).

Третий этап формирования системы ценностей – осознание и реализация ценностей

Аутентичная и неаутентичная личность

Аутентичная и неаутентичная системы ценностей

Этап 3. Осознание и реализация ценностей

Ценности (Ц-3). Происходит осознание своей системы ценностей, отделение ее от общественной и групповой, усвоенных на предыдущих этапах. При этом мы предлагаем рассматривать систему ценностей на данном этапе как аутентичную или неаутентичную.

Понятие аутентичной личности было предложено Л. Бинсвангером [16, с. 308–332]. Он выделял три уровня (модуса) существования человека, на каждом из которых возможен внутриличностный конфликт: отношение к физическому миру, к социуму и к самому себе.

Л. Бинсвангер считал, что человек, предпринимая активные действия при решении внутриличностных конфликтов, часто не может поддерживать самого себя в своей подлинности. Личность человека, испытывающего затруднения в разрешении данных конфликтов из-за неспособности интеграции всех трех уровней бытия, недостаточной спонтанности и честности по отношению к себе и другим, Л. Бинсвангер называл неаутентичной.

Аутентичной, по его мнению, можно считать личность, осознающую свои внутренние конфликты и необходимость активного их разрешения, доверяющую себе и другим. Такой человек честен по отношению к себе и другим людям, максимально открыт социуму. В то же время принятие ответственности за свои решения неизбежно сопровождается экзистенциальной тревогой, которую он готов преодолеть в процессе самораскрытия, саморазоблачения. То есть человек осознанно выбирает такую позицию, принимая как данность невозможность существовать отдельно от остального мира и понимая необходимость активных действий в процессе принятия решений.

Здесь под аутентичной системой ценностей мы будем иметь в виду согласованность ценностного, эмоционального и поведенческого компонентов ценностно-смысловой сферы (соответствие испытываемых эмоций и способов реализации осознаваемым ценностям – их иерархической структуре, а также существующему соотношению значимости-доступности).

Эмоции (Э-3). При неаутентичной системе ценностей переживаемые эмоции чаще всего рационализируются (подстраиваются под эталон, предписывающий, что должен испытывать человек при восприятии и реализации конкретной ценности), что затрудняет реализацию их функций, связанных с определением реальной личностной значимости тех или иных объектов.

При наличии аутентичной системы ценностей на этом этапе происходит активное проживание ценностей, находж-

дение и переживание смысла жизни, так как человек придает большое значение испытываемым эмоциям, доверяет им и руководствуется переживаниями при выстраивании приоритетов, определении жизненной перспективы.

Поведение (П-3). При неаутентичной системе ценностей наблюдается несоответствие поведенческих паттернов испытываемым эмоциям. Например, у человека могут существовать неосознанные (вытесненные) запреты на выражение страха или восторга в связи с переживанием ценности красоты, что может затруднить для него осознание действительной важности этой сферы в его жизни и привести к выбору неадекватных способов дальнейшей реализации данной ценности.

Аутентичная система ценностей как основа реализации ценностей

При наличии аутентичной системы ценностей происходит адекватная реализация ценностей, так как человек способен осознанно выбирать наиболее подходящие стратегии поведения, опираясь на испытываемые эмоции и понимая свои цели. Соответственно, возможно решение возникающего внутриличностного конфликта наиболее эффективным способом.

Внутриличностные конфликты (ВК-3). При аутентичной системе ценностей возможно возникновение внутриличностного конфликта только между ценностями и их реализацией в поведении (могут быть недостаточно сформированы конкретные способы поведения в ценностно-релевантных ситуациях). Такие конфликты способствуют личностному развитию, так как человек способен осознать проблему и найти адекватные способы ее решения.

При неаутентичной системе ценностей возможно возникновение всех видов внутриличностных конфликтов в ценностно-смысловой сфере (см. предыдущий этап).

Эмоциональное выгорание и стратегии поведения

Для прогнозирования развития эмоционального выгорания большое значение имеют стратегии поведения в ценностно-релевантных ситуациях. В результате прохождения первого этапа формирования системы ценностей человек усваивает некоторое количество поведенческих паттернов, которые могут быть эффективными или малоэффективными для реализации ценностей в различных ситуациях.

В результате применения неэффективных стратегий поведения человек, испытывая негативные эмоции, может либо осознать, либо вытеснить причины неуспеха. В случае их осознания человек может реализовать новые формы поведения либо поведенческие проявления блокируются. При этом система ценностей может как изменяться, так и оставаться неизменной.

Стратегии разрешения внутриличностных конфликтов между компонентами ценностно-смысловой сферы

Стратегии поведения человека в ценностно-релевантных ситуациях при разрешении конфликтов между компонентами ценностно-смысловой сферы можно типологизировать в зависимости от использования активных или пассивных форм поведения с учетом модификации применяемых способов реагирования (таблица 2). Обратимся к обсуждению стратегий разрешения внутриличностных конфликтов.

Использование выработанных поведенческих стратегий приводит к стабильным результатам

Стратегия 1. Сохранение стабильности. Усвоенные паттерны поведения реализуются в конкретных ситуациях, и необходимости поиска новых способов поведения не возникает. Поведенческий репертуар ограничен, но при регламентированных требованиях работы достигается удовлетворяющий человека результат, поэтому условий для осознания и проявления внутреннего конфликта не создается. При этом для специалиста более важным является достижение стабильно-

Таблица 2

Стратегии разрешения внутриличностных конфликтов между компонентами ценностно-смысловой сферы

Система ценностей	Формы поведения		
	Усвоенные паттерны	Модифицированные паттерны	Отсутствие реализации в поведении
Не изменяется	<p>Стратегия 1. Сохранение стабильности Усвоенные паттерны поведения успешно реализуются в конкретных ситуациях, условий для осознания внутреннего конфликта не возникает</p>	<p>Стратегия 2. Стремление к эффективности деятельности «Старые» паттерны неэффективны, возникает внутриличностный конфликт между системой ценностей и поведенческими стратегиями. Выработка «новых» способов поведения с разной степенью эффективности</p>	<p>Стратегия 3. Избегание трудностей Существующий внутриличностный конфликт системы ценностей и возможности реализации в поведении не осознается. На поведенческом уровне проявляется в выборе стратегии избегания</p>
Изменяется	<p>Стратегия 4. Сохранение энергии Система ценностей «подстраивается» под усвоенные паттерны и стратегии поведения в ситуации внутриличностного конфликта, так как ее изменение в данном случае сопряжено с меньшими энергетическими затратами</p>	<p>Стратегия 5. Реализация изменений Поиск наиболее эффективных способов поведения сопровождается изменением системы ценностей</p>	<p>Стратегия 6. Сопротивление изменениям Изменение системы ценностей происходит только на когнитивном уровне, а на поведенческом уровне не проявляется (поведение блокируется)</p>

Конфликт между системой ценностей и формами поведения приводит к необходимости изменения поведенческих реакций

Вытеснение внутриличностного конфликта приводит к блокированию поведения и формированию стратегии избегания

При недостатке энергетических ресурсов система ценностей подстраивается под усвоенные поведенческие стратегии

Изменение системы ценностей сопровождается поиском наиболее эффективных способов их реализации

Осознание внутриличностного конфликта не всегда приводит к изменению поведения

сти в работе, чем возможность нахождения новых творческих подходов. Соответственно, нет необходимости в изменении системы ценностей. Специалисты, реализующие данную стратегию, могут долго трудиться, не проявляя симптомов эмоционального выгорания (в случае, если условия работы не изменяются).

Стратегия 2. Стремление к эффективности деятельности. Усвоенные ранее паттерны оказываются неэффективными. Возникает конфликт между существующей системой ценностей и поведенческими стратегиями. Внутриличностный конфликт осознаётся, возникает стремление выработать новые, эффективные в данных условиях стратегии поведения. Изменения в системе ценностей отсутствуют или незначительны. При данном типе поведения создаются благоприятные условия для развития и самоактуализации личности, соответственно снижается риск развития ЭВ.

Стратегия 3. Избегание трудностей. Внутриличностный конфликт, связанный с препятствиями в реализации ценностей, вытесняется на неосознаваемый уровень. Наличие вытесненного конфликта проявляется выбором стратегии избегания во всех нестандартных ситуациях, что может способствовать возникновению соматизации, аффективных вспышек и т.д. Данный тип, по нашему мнению, наиболее способствует развитию эмоционального выгорания.

Стратегия 4. Сохранение энергии. Эффективные стратегии поведения не соответствуют системе ценностей. Но для поиска новых стратегий поведения в данных условиях не хватает ресурсов, поэтому конфликт частично вытесняется. Происходит изменение системы ценностей путем «подстраивания» к усвоенным стратегиям поведения, позволяющим добиться результата. В данном случае ее изменение сопряжено с меньшими энергетическими затратами (что можно рассматривать как механизм психологической защиты личности).

Стратегия 5. Реализация изменений. Возникший внутриличностный конфликт между ценностями и усвоенными паттернами поведения полностью осознаётся. Изменение системы ценностей сопровождается постоянным поиском наиболее эффективных способов их реализации в поведении. На наш взгляд, это создает благоприятные условия для развития личности и возможности самореализации. В данном случае риск формирования эмоционального выгорания весьма невелик.

Стратегия 6. Сопротивление изменениям. Необходимость изменений в системе ценностей при воз-

никновении внутриличностного конфликта осознаётся, и на когнитивном уровне происходит перестройка их иерархии. Но реализация принятых изменений не осуществляется (поведение сознательно или неосознанно блокируется). В данном случае возникает сильная фрустрация (особенно при осознании причин невозможности реализации ценностей в данный момент). Психическое напряжение возрастает, что может выражаться в обострении хронических заболеваний, в депрессивных реакциях, апатии. Этот тип также потенциально неблагоприятен в отношении риска развития эмоционального выгорания.

Эмоциональное реагирование как фактор выбора стратегий поведения

Можно предположить, что нарушение эмоционального реагирования (возникающее на любом уровне – от усвоения неадекватных паттернов выражения эмоций до их блокирования вследствие негативного жизненного опыта) способствует ограничению выбора используемых стратегий поведения, затрудняя поиск адекватного выхода из конфликта. В таком случае осознание причин и сущности внутриличностного ценностного конфликта осложняется, а в качестве реализуемого паттерна поведения может закрепиться избегание.

Нарушение реализации ценности (в частности, в результате использования неэффективных поведенческих паттернов) сопровождается сильной фрустрацией, снижением самооценки, чувством неполноценности и повышением тревожности. Это приводит к включению защитных механизмов, что может мешать осознанию истинного соотношения значимости и доступности ценности (например, происходит переоценка доступности или недооценка значимости). В этом случае отмечается неадекватное распределение времени, энергии и других ресурсов, что ведет к эмоциональному истощению, редукции профессиональных обязанностей и возникновению других симптомов эмоционального выгорания.

Таким образом, эмоциональное выгорание у стоматологов можно рассматривать как следствие внутриличностного конфликта, обусловленного рационализацией ценности материального благополучия.

(Продолжение следует)

1. *Леонтьев Д.А.* Ценностные представления в индивидуальном и групповом сознании: виды, детерминанты и изменения во времени // Психологическое обозрение. – 1998. – № 1. – С. 13–25.

2. Лэнгле А. Эмоциональное выгорание с позиций экзистенциального анализа // Вопросы психологии. – 2008. – № 2. – С. 3–16.
3. Ермакова Е.В. Изучение синдрома эмоционального выгорания как нарушения ценностно-смысловой сферы личности (теоретический аспект) // Культурно-историческая психология. – 2010. – № 1. – С. 27–39.
4. Мушастая Н.В. Эмоциональное выгорание как фактор деформации ценностно-смысловой сферы личности в условиях экстремальной ситуации: автореф. дис. ... канд. психол. н. – Ростов н/Д, 2007.
5. Айсина Р.М. Влияние личностных факторов на эмоциональное выгорание менеджеров в условиях коммерческой организации: автореф. дис. ... канд. психол. н. – М., 2007.
6. Лэнгле А. Дотянуться до жизни... Экзистенциальный анализ депрессии. – М., 2010.
7. Мухина В.С. Личность: Мифы и Реальность (Альтернативный взгляд. Системный подход. Инновационные аспекты). – 4-е изд., испр. и доп. – М., 2014.
8. Мухина В.С., Басюк В.С. Психологические особенности ценностных ориентаций пожизненно осужденных и делинквентных подростков // Развитие личности. – 2013. – № 1. – С. 116–135.
9. Головаха Е.И. Жизненная перспектива и профессиональное самоопределение молодежи. – Киев, 1988.
10. Леонтьев Д.А. От социальных ценностей к личностным: социогенез и феноменология ценностной регуляции деятельности // Вестник Московского университета. Сер. 14. Психология. – 1996. – № 4. – С. 35–44.
11. Miller N.E., Dollard J. Social learning and imitation. – New Haven, 1964.
12. Bandura A. Social cognitive theory of mass communication // Bryant J. & Oliver M.B. (eds.). Media Effects: Advances in Theory and Research. – New York, 2002. – P. 94–124.
13. Rotter J.B. The development and applications of social learning theory: selected papers. – New York, 1982.
14. Boss M. Psychoanalysis and Daseinanalysis. – New York, 1963.
15. Адлер А. Практика и теория индивидуальной психологии. – М., 1995.
16. Бинсвангер Л. Бытие в мире. – М., 1999.

