**«Cиндром сгорания»: позитивный подход к проблеме**

Обычно «синдром сгорания» представляют как негативные изменения в состоянии и личности консультанта , как нечто чуждое, что наносит вред консультанту и его работе. (Этакий «монстр», который подстерегает консультантов на их профессиональном пути.) Слово «синдром» указывает на преимущественно медицинский подход к этой проблеме, и симптомы «сгорания» воспринимаются, в основном, как помехи, от которых нужно избавиться, которые нужно преодолеть, с которыми нужно бороться. Однако я хочу посмотреть на «синдром сгорания» с несколько другой стороны и представить симптомы «сгорания» как внешнее проявление некоторых естественных процессов, происходящих в консультанте во время его работы.

Слово «позитивный» в заглавии статьи обозначает отношение к симптомам «сгорания» как к сигналам, идущим из «внутренней сферы» в «сферу сознания», как способу коммуникации между «скрытым» и «понятым», несознаваемым и осознанным. В какой-то мере это — друзья консультанта, так как они помогают ему узнать о том, что с ним происходит. Восприятие этих сигналов как врагов означает отказ от предоставляемой возможности более глубокого понимания себя и своей деятельности. Другой аспект «позитивности» состоит в том, что процессы, происходящие в консультанте и выражаемые внешне в симптомах «сгорания», являются не только не патологическими, но даже позитивными, то есть выполняющими положительную функцию.

**Защитные механизмы**

Во время своей работы консультант находится далеко не в комфортных условиях. Здесь имеются ввиду не только физиологические факторы, связанные с нездоровыми условиями труда: гиподинамия, повышенная нагрузка на слуховой и голосовой аппарат и т.д. Прежде всего, речь идет о психологических и организационных трудностях, связанных с консультированием, а именно: экстренный характер работы, необходимость все время «быть в форме», невозможность выбора клиентов, невозможность эмоциональной разрядки и многие другие . Одна из функций организма (тела и психики) заключается в том, чтобы смягчать эти факторы, избегать их или вовремя сигнализировать о приближающихся проблемах. Это принято называть защитными механизмами.

Приведу несколько примеров.

А. Большое количество обращений за смену — это нескончаемый поток все новых и новых людей. Встреча с каждым абонентом как с «единственной и неповторимой личностью» грозит консультанту опасностью «утонуть» в своих впечатлениях, «потерять себя». На самом деле любой организм задолго до наступления этого состояния разными способами будет сокращать поток информации или вовсе прервет его. Вот некоторые пути решения этой проблемы: подмена продуктивной работы формальным исполнением своих обязанностей, нежелание идти на работу, сокращение рабочего времени, опоздания на смену и т.д. Конечно, есть очень ответственные и «волевые» консультанты, которые умеют заставлять работать свой организм вопреки его возможностям. В этом случае активизируются психосоматические варианты защитных механизмов: усталость, апатия, головные боли и другие симптомы.

Б. Негативные эмоции (страх, раздражение, отчаяние и др.), возникающие у консультанта во время или после консультации часто связывают с негативными переживаниями абонента. Плохое состояние консультанта является как бы следствием «эмоциональной вовлеченности в негативные переживания абонента». Это очень удобное объяснение, так как оно самое простое. В его основе лежит метафора «заражения», то есть идея «непосредственного перехода» эмоций абонента к консультанту. Но это прямолинейное объяснение уводит в сторону от более сложных и тонких процессов, происходящих в консультанте при встрече с абонентом, находящимся в кризисной ситуации. Даже поверхностный анализ «негативных переживаний» консультанта в этом случае обнаруживает, что они являются внешним выражением различных менее осознаваемых состояний самого консультанта. Примером может служить страх консультанта предстать перед абонентом (и самим собой) беспомощным и некомпетентным. Более глубокий анализ переживаний консультанта приводит Тамар Крон: «...не испытываем ли мы тревогу за сохранность собственных схем и аксиом и не стараемся ли их защитить? Не пытаемся ли мы отдалиться от «опасного» для наших схем опыта клиента?»

В. Большое количество разнообразных ситуаций, схем и представлений о жизни, с которыми встречается консультант, должны приводить к сознаванию консультантом своей субъективности. По мере приобретения опыта это ощущение не уменьшается, а, напротив, растет. А вместе с ним растет сознавание своей некомпетентности («Я знаю, что ничего не знаю») и крайней ответственности за судьбу клиента. Вероятно, только единицы могут комфортно переносить эти чувства, поэтому параллельно идут процессы, защищающие человека от «многообразия опыта» и «хаоса бытия». Я имею ввиду обобщение и систематизацию своего опыта, типологизацию абонентов, создание своих и использование чужих схем работы с разными проблемами, поиск критериев эффективности своей работы и т.д. Такие симптомы «сгорания» как формальный подход к абоненту, попытки «втиснуть» его привычную наработанную схему — это лишь другая сторона вышеназванных явно позитивных процессов. Если все абоненты кажутся одинаковыми («У всех одно и то же»), — значит их слишком много, чтобы относится к ним индивидуально.

**Изменения мотивации**

Представим человека, который пришел в кинотеатр на новый фильм. Посмотрев его в течении некоторого времени, человек понимает, что фильм его больше не привлекает. Что будет делать человек?

Если его пребывание в кинозале обусловлено одной «познавательной потребностью», — он встанет и уйдет. Если при этом существуют другие достаточно значимые для него мотивы (например, правила приличия, желание быть в курсе культурных событий, интерес к фильму его спутницы и др.), то человек останется на месте, но будет в большей или меньшей степени испытывать дискомфорт. Этот пример — своего рода микромодель образования симптомов «сгорания», обусловленных изменениями в мотивационной сфере консультанта.

Выбирая консультирование по телефону в качестве своей работы, человек, естественно, руководствуется какими-то мотивами или желаниями. Таких мотивов очень много. Одни из них считаются «благородными» («Хочу помогать людям», «хочу изменить мир» др.), другие — «не совсем уместными» (трудоустройство, решение личностных проблем и др.) и даже «недостойными» (стремление к власти над людьми, любопытство к частной жизни и др.).

Дело в том, что в основе решения быть консультантом всегда лежит несколько мотивов. Одни мотивы («правильные») скорее принимаются, а значит — осознаются. Другие мотивы («неправильные») скорее отвергаются или, по крайней мере, редко вербализуются. По мере работы индивидуальный спектр мотивов неизбежно меняется, поскольку мотивы — это подвижные образования. Они могут усиливаться и ослабевать, исчезать и появляться. Такое уменьшение мотивации может возникнуть, когда:

1) мотив входит в противоречие с конкретной ситуацией. Например, романтическое желание помогать людям «на деле» сталкивается с рутинной тематикой или реальными профессиональными трудностями.

2) мотив исчерпывается. Удовлетворение потребности (реализация мотива) приводит к исчезновению необходимости в данной работе; она становится «выжимающей силы» обузой. Например, консультант решил свои личные проблемы, удовлетворил любопытство, испытал себя и т.д.

Уменьшение (исчезновение) мотивации может не осознаваться консультантом, хотя внешне будет проявляется вполне конкретными симптомами «сгорания»: нежеланием работать, потерей интереса и т.д. Они могут свидетельствовать о том, что у консультанта больше нет внутренней необходимости в продолжении своей деятельности (или этой необходимости явно недостаточно). Почему же в этом случае консультант не встает и не уходит? Потому что существуют другие мотивы, препятствующие этому, которые он тоже может не сознавать. Например, в некоторых случаях консультанту удобнее «гореть», чем менять свое настоящее место работы на неопределенное будущее, свою маленькую зарплату на отсутствие таковой и т.д.

Трудоспособность консультанта во многом зависит от понимания (сознавания) им спектра своих желаний, потребностей и ожиданий, связанных с консультированием. Если рассматривать психологическое консультирование как поле деятельности, направленной на удовлетворение личностных потребностей человека, то симптомы «сгорания» могут сигнализировать об окончании этого жизненного этапа, или другими словами — о прохождении очередного этапа в развитии личности человека, реализовавшегося в консультативной работе.

**Взаимоотношения с абонентом**

Если консультант «зафиксирован» на ситуации, которую предлагает абонент, он перестает уделять внимание тем процессам, которые происходят непосредственно между ним и его собеседником. И именно симптомы «сгорания» могут свидетельствовать о некоторых особенностях этого взаимодействия. В свою очередь, понимание этих особенностей будет способствовать более продуктивному, более рациональному расходу сил во время консультирования.

А. Поиск «подходящих» чувств.

Один из принципов работы на ТЭПП гласит: консультант должен быть эмпатичным. При этом «эмпатичность» часто превращается в качество, которым человек должен обладать независимо от обстоятельств, подобно цвету волос. На деле, способность к эмпатии (как сопереживанию и способности «вчувствоваться» в абонента) у одного и того же консультанта различна в каждой конкретной ситуации, с каждым конкретным абонентом. Она зависит от многих обстоятельств: начиная от собственного настроения консультанта, заканчивая выразительными средствами абонента. При этом важно иметь ввиду, что состояние консультанта не может быть идентично состоянию абонента.

Конечно, консультант должен уметь «настраиваться на волну» абонента. Однако означает ли это, что он должен переживать то же, что и собеседник? В погоне за эмпатией, которую теперь уже стоит называть «псевдоэмпатией», консультант забывает о не менее важном принципе — искренности, — ведь «переживать» несуществующие чувства означает вводить в заблуждение себя и абонента. Но быть может, эта ложь «свята», так как она необходима абоненту?

Действительно, разделяя свои чувства с консультантом, абонент перестает ощущать себя наедине со своими бедами. Одному всегда труднее. Но ведь «быть вместе» — это не обязательно «переживать вместе» или «переживать одно и то же». Есть кризисные абоненты, которые в самый неподходящий момент могут заявить: «Вам все равно не понять меня». И правы именно они, а не те консультанты, которые защищая свою «профессиональную честь», пытаются доказать обратное себе и другим, выжимая из себя соответствующие чувства, от чего собственно и «сгорают».

Иногда эффективнее и экономичнее может быть искреннее заявление типа: «Да, действительно, мне трудно понять, что вы испытываете. Даже если у меня или знакомых были похожие ситуации, все же это были другие люди и другие обстоятельства... Могли бы вы подробнее рассказать то, что происходит с вами?» Услышав такую фразу, абонент поймет, что на другом конце провода его не пытаются измерить чужими мерками и принимают уникальность его переживаний.

Б. Борьба с собственными чувствами

Наряду с необходимостью иметь «подходящие» чувства, консультанту нередко приходится скрывать свои спонтанно возникающие естественные чувства, которые «не соответствуют ситуации». Немало «эмоционального топлива» уходит, например, на подавление чувства раздражения, усталости, злости, возникающих при общении с абонентом, на скрывание своего неприятия каких-либо качеств абонента и т.д.

Чаще всего консультант не решается высказывать абонентам подобные «неподходящие» переживания, руководствуясь формулой «Не вреди!» и своими представлениями о вреде и пользе. В других случаях консультант не хочет разрушать установившиеся добрые отношения, испортить впечатление абонента о себе и службе в целом.

Иногда консультант скрывает «неприемлемые чувства» не только от абонента, но и от себя. Может быть потому, что в противном случае он будет чувствовать себя неискренним, а может просто потому, что «так не должно быть». Тем не менее как бы неуместны эти переживания ни были, они существуют и результаты их существования дают о себе знать в виде симптомов «сгорания».

Позитивное восприятие этих симптомов — первый шаг на пути к пониманию себя и решению проблем, возникающих при общении с абонентом. Искренность по отношению к самому себе предваряет встречу со своим чувством как с «экзистенциальным посланием» от самого себя. «Неправильное отношение» к абоненту принимается консультантом как естественное — естественное для этого консультанта в этой ситуации — и, таким образом, это отношение получает право на существование.

Другой шаг — предоставление абоненту обратной связи о своих впечатлениях. Необходимость в этом шаге и его уместность зависит от многих обстоятельств. В некоторых случаях (я думаю, что их намного больше, чем принято думать) в телефонном консультировании искренняя и правильно выраженная обратная связь полезнее, чем «пластиковые чувства» (выражение Ф.Перлза). Чем глубже и длительнее контакт с абонентом (например, постоянный абонент), тем больший эффект и большую необходимость имеет открытое выражение чувств и для консультанта, и для абонента. Значение здесь имеет не сколько «тон» чувств (положительные, отрицательные, «ранящие» и т.д.), а умение консультанта выражать их. В подавляющем большинстве случаев чувства могут быть выражены в такой форме, что они не будут нести отрицательного воздействия, оттенка «жестокой правды». Одним из примеров могут служить принципы, положенные в основу конструктивного выражения желаний и чувств — «Я-утверждений» .

Более того, я считаю, что такая открытость со стороны консультанта имеет свое психотерапевтическое значение. Обратная связь, предоставляемая собеседником, необходима любому человеку. Она имеет экзистенциальную функцию («Я услышан другим») и функцию коммуникативную («Я знаю, как другой человек ко мне относится»). Тем не менее чаще всего люди лишены этой информации или имеют дело с «некачественной» обратной связью, неспособной выполнять эти функции. Это всякого рода оценочные и директивные утверждения («Ты-высказывания»).

Отношения, складывающиеся между абонентом и консультантом — это частный случай взаимоотношений абонента с другими людьми, которые скорее всего точно также «стараются щадить» его (а может просто «не опускаются до его уровня») и не рассказывают ему о своих негативных впечатлениях. В лучшем случае они ограничиваются директивными указаниями или уходят от контакта, не объясняя причин и предоставляя абоненту самостоятельно восполнить этот пробел (своими многочисленными проекциями). Я думаю, что правильно выраженные чувства консультанта помогут абоненту пролить свет на волнующие его вопросы: «Как ко мне относятся люди?», «Почему они так ко мне относятся?», то есть понять механизм, скрывающийся за «непонятными» действиями окружающих.

Может быть полезнее расходовать энергию не на подавление естественных впечатлений, а на поиск подходящей формы для их выражения. (Хотя, возможно, последнее намного труднее.) Тогда вопрос, который задает себе консультант в ситуации «неприятного впечатления» от абонента — «Как я ему (ей) об этом скажу?» — превратится из риторического в конкретный.

**Итоги**

Тема «синдрома сгорания» обширная и неоднозначная. Под этим жертвенно-романтическим названием скрываются разные состояния и внутренние процессы, которые необходимо различать и разграничивать в каждом конкретном случае, поскольку они имеют разные причины и требуют в своем решении различных подходов. Выше я попытался представить симптомы «сгорания» как проявление лишь некоторых из этих явлений и процессов, а именно:

1. Симптомы «сгорания» как проявление защитных механизмов, направленных на ослабление неблагоприятных профессиональных факторов.

2. Симптомы «сгорания» как следствие изменений в мотивационной сфере консультанта.

3. Симптомы «сгорания» как свидетельство некоторых особенностей взаимодействия консультанта и абонента.

На мой взгляд, именно позитивное отношение к симптомам «сгорания» поможет консультанту осознать и принять важную информацию о самом себе, которая остается во время его работы «за кадром». Чем меньше осознается и принимается то, что происходит с консультантом, тем более чуждыми и «навязанными» становятся симптомы «сгорания», тем быстрее они превращаются во врагов. И, наоборот, чем миролюбивее консультант будет относиться к этим «сигналам», тем больше шансов у него понять их значение и извлечь из них пользу для своей работы и для себя.

**Список литературы**

Дмитрий Геннадьевич Трунов. Врач-психотерапевт, кандидат философских наук, член Арт-терапевтической ассоциации. «Cиндром сгорания»: позитивный подход к проблеме