

# **СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО СГОРАНИЯ.**



**ЧТО ДЕЛАТЬ?**

## **СОДЕРЖАНИЕ**

Введение	<b>3</b>
Синдром сгорания. В чем его опасность?	<b>4</b>
Тестирование	<b>5</b>
Причины синдрома эмоционального сгорания	<b>10</b>
Методы профилактики и работы с СЭС	<b>11</b>
Работа с потребностями	<b>12</b>
Работа с убеждениями и иллюзиями	<b>15</b>
Работа с эмоциями	<b>17</b>
Решение конфликтных ситуаций	<b>20</b>
Профилактика на уровне тела	<b>23</b>
Копилка приемов и методов профилактики эмоционального сгорания	<b>27</b>
Памятка начинающим	<b>29</b>
Библиография	<b>30</b>

## ВВЕДЕНИЕ

«Сгорел на работе» — до недавнего времени эти слова воспринимались как не более чем яркая метафора. Множество исследований, проведенных за последние десятилетия, доказали реальность существования этого явления. В литературе оно получило название синдрома эмоционального сгорания (СЭС). Данная брошюра посвящена подробному анализу СЭС и его последствий.

Термин «эмоциональное сгорание» был введен американским психологом Фреденбергом в 1974 году для определения психологического состояния, обусловленного эмоциональным, умственным и физическим истощением.

Это явление чаще всего наблюдается среди профессионалов, работающих в сфере оказания социальной помощи и имеющих постоянные тесные контакты с клиентами. Другими словами, среди профессионалов системы «человек—человек». К таковым относятся врачи, преподаватели, священнослужители, продавцы, менеджеры, юристы, социальные работники, психиатры, психотерапевты, психологи.

В особую подгруппу можно отнести врачей и консультантов, оказывающих помощь:

- людям, находящимся на терминальных стадиях болезней, таких как СПИД, онкологические заболевания;
- социально неблагополучным группам населения (беспризорникам, людям без определенного места жительства, малоимущим, социально незащищенным);
- людям, которые пережили насилие, стали жертвами террористических актов.

Представители этих профессий в процессе своей деятельности чаще сталкиваются с негативными эмоциональными переживаниями своих клиентов и поэтому чаще испытывают состояние повышенного эмоционального напряжения.

В брошюре мы постоянно будем использовать два понятия: «консультант» и «клиент». «Консультант» — говоря о специалисте, предоставляющем информацию (им может быть врач, работающий с пациентами, а также психолог или социальный работник); «клиент» — говоря о людях, обращающихся за данной помощью к консультанту.



## СИНДРОМ СГОРАНИЯ. В ЧЕМ ЕГО ОПАСНОСТЬ?

Синдром эмоционального сгорания (СЭС) обусловлен нарушениями и сложностями, возникающими в организме человека в процессе его профессиональной деятельности. Это ответ организма на ситуацию, вызывающую постоянный, продолжительный стресс.

СЭС характеризуется как состояние психического утомления и разочарования и чаще всего возникает у людей так называемых помогающих (хелперских) профессий. Данное состояние сопровождается эмоциональным истощением, деперсонализацией, снижением работоспособности.

Симптомы, сопровождающие синдром эмоционального сгорания, условно можно разделить на три группы: связанные с физическим состоянием человека, связанные с его социальными отношениями, внутриличностные переживания человека.

Симптомы, связанные с физическим состоянием, свидетельствуют о том, что в организме человека происходят некие процессы, способные вызвать ухудшение состояния здоровья. К таким симптомам относятся:

- повышенная утомляемость, апатия;
- физическое недомогание, частые простуды, тошнота, головная боль;
- боли в сердце, повышенное или пониженное давление;
- боли в области живота, нарушение аппетита и режима питания;
- приступы удушья, астматические симптомы;
- увеличение потливости;
- покальвания за грудиной, мышечные боли;
- нарушения сна, бессонница.

Симптомы, связанные с социальными отношениями, проявляются при контактах человека с окружающими: коллегами, клиентами, близкими и родственниками. К ним относятся:

- появление тревоги в тех ситуациях, где раньше она не возникала;
- раздражительность и агрессивность в общении с окружающими;
- нежелание работать, перекладывание ответственности;
- отсутствие контакта с клиентами и/или нежелание улучшать качество работы;
- формализм в работе, стереотипность поведения, сопротивление переменам, активное неприятие любого творческого начала;

- циничное отношение к клиентам, к идеям общего дела, к своей работе;
- отвращение к пище или переедание;
- злоупотребление химическими веществами, изменяющими сознание (алкоголь, курение, таблетки и др.);
- вовлечение в азартные игры (казино, игровые автоматы).

Внутриличностные симптомы касаются процессов, происходящих внутри человека и обусловленных изменением его отношения к себе, своим поступкам, мыслям и чувствам. К ним относятся:

- повышенное чувство жалости к себе;
- ощущение собственной невостребованности;
- чувство вины;
- тревога, страх, ощущение загнанности;
- заниженная самооценка;
- ощущение собственной угнетенности и бессмысленности всего происходящего, пессимизм;
- разрушительное самокопание, проигрывание в голове ситуаций, связанных с сильными негативными эмоциями;
- психическое истощение;
- сомнение в эффективности работы.

У каждого человека синдром сгорания протекает с разной степенью выраженности симптомов.

Изначальное предположение, что наиболее уязвимыми к синдрому эмоционального сгорания являются люди, много лет проработавшие в помогающих профессиях, оказывается верным не всегда, — как выяснилось, с течением времени многие из них адаптируются к профессии и вырабатывают собственные способы профилактики синдрома сгорания. Гораздо больше случаев СЭС происходит среди молодых специалистов.

## ТЕСТИРОВАНИЕ

Предлагаем вам пройти короткий тест для выявления синдрома сгорания и определения степени его выраженности. Пожалуйста, внимательно прочитайте каждое утверждение и на бланке для ответов обозначьте, как часто вы испытываете те или иные переживания. Позиция «0» — никогда; позиция «6» — ежедневно.



1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным (-ой).
2. К концу рабочего дня я чувствую себя как выжатый лимон.
3. Я чувствую себя уставшим (-ей), когда встаю утром и должен (должна) идти на работу.
4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои клиенты, и использую это для более успешного лечения.
5. Я общаюсь с моими клиентами только формально, без лишних эмоций и стремлюсь свести время общения с ними до минимума.
6. Я чувствую себя энергичным (-ой) и эмоционально приподнятым (-ой).
7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях с клиентами и их родственниками.
8. Я чувствую угнетенность и апатию.
9. Я могу позитивно влиять на самочувствие и настроение клиентов.
10. В последнее время я стал (-а) более черствым (-ой), бесчувственным (-ой) по отношению к клиентам.
11. Как правило, окружающие меня люди слишком многого требуют от меня. Они скорее утомляют меня, чем радуют.
12. У меня много планов на будущее, я верю в их осуществление.
13. Я испытываю все больше жизненных разочарований.
14. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня раньше.
15. Бывает, что мне действительно безразлично происходящее с некоторыми моими клиентами.
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.
17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и оптимизма в отношениях с моими коллегами и в отношениях с моими клиентами.
18. Я легко общаюсь с клиентами и их родственниками, независимо от их социального статуса и характера.
19. Я многое успеваю сделать за день.
20. Я чувствую себя на пределе возможностей.
21. Я многого еще смогу достичь в своей жизни.
22. Клиенты, как правило, неблагодарные люди.

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



Данный тест определяет синдром эмоционального сгорания по трем основным показателям: эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция личностных достижений. Каждому показателю соответствует номер утверждения, а сумма баллов свидетельствует о степени его выраженности.

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

**Таблица 1. Показатели синдрома сгорания**

Показатели синдрома сгорания	Номер утверждения	Максимальная сумма баллов
Эмоциональное истощение	1, 2, 3, 6*, 8, 13, 14, 16, 20	54
Деперсонализация	5, 10, 11, 15, 22	30
Редукция личностных достижений	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	48

\* Отмечен «обратный» вопрос, который рассчитывается в обратном порядке и, таким образом, ответ «ежедневно» соответствует нулевому значению.

**Таблица 2. Степень выраженности показателей эмоционального сгорания**

Показатели синдрома сгорания	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Эмоциональное истощение	0–15	16–24	25 и больше
Деперсонализация	0–5	6–10	11 и больше
Редукция личностных достижений	37 и больше	36–31	30 и меньше

Низкий уровень свидетельствует об отсутствии выраженности данного показателя синдрома сгорания, средний — о том, что он находится в стадии формирования, высокий уровень — о том, что он сформирован.



Ниже перечислены признаки синдрома сгорания с пояснениями и описанием их проявлений в жизни и деятельности человека.

### **Эмоциональное истощение**

Развитию синдрома эмоционального сгорания предшествует период повышенной активности, когда человек полностью поглощен работой, в ущерб своим потребностям в других сферах жизни. Это приводит к развитию первого признака синдрома сгорания — эмоционального истощения. Эмоциональное истощение выражается в появлении эмоциональной опустошенности и ощущении усталости, вызванной работой. Ощущение усталости не проходит после ночного сна. После периода отдыха (выходные, отпуск) оно становится меньше, но по возвращении в привычную рабочую ситуацию возобновляется с прежней силой. Эмоциональные перегрузки и невозможность восполнения энергии приводят к попытке самосохранения через отстраненность и отчуждение.

Заниматься своей работой с прежней энергией человек уже не в состоянии. Работа выполняется в основном формально.

Эмоциональное истощение является основным признаком профессионального сгорания.

### **Деперсонализация**

В социальной сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное и циничное отношение к клиенту, обращающемуся с целью получить лечение, консультации, образовательные и другие услуги. Клиент воспринимается как некий обезличенный объект. У консультанта может появиться иллюзия, что все проблемы и беды клиента даны ему во благо. Негативное отношение сказывается в ожидании худшего, нежелании общаться, игнорировании клиента. В кругу своих коллег «сгорающий» специалист рассказывает о нем с неприязнью и пренебрежением. На первых порах он отчасти еще может сдерживать свои чувства, но постепенно ему становится все труднее это делать, и в конце концов они начинают буквально выплескиваться наружу. Жертвой негативного отношения становится ни в чем не повинный человек, который обратился к профессионалу за помощью и надеялся в первую очередь на гуманное отношение.



## Редукция личностных достижений

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

- тенденция к негативному оцениванию себя, своих профессиональных достижений и успехов;
- негативизм по отношению к служебным обязанностям, снижение профессиональной мотивации, перекалывание ответственности на других.

Консультант теряет видение перспектив своей профессиональной деятельности, получает меньше удовлетворения от работы, утрачивает веру в собственные профессиональные возможности, и в результате у него возникает чувство некомпетентности и обреченности на неуспех.

В данном случае уже можно говорить о полном сгорании специалиста. Человек еще сохраняет некий апломб и внешнюю респектабельность, но, если пригласиться, станут очевидны его «пустой взгляд» и «холодное сердце»: будто весь мир стал ему безразличен.

Как ни парадоксально, но синдром сгорания является защитным механизмом нашего организма, поскольку заставляет нас дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время данное утверждение оказывается справедливым лишь в случае, когда речь идет о самом начале формирования данного состояния. На более поздних стадиях «сгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональных обязанностей и отношениях с окружающими.

«Сгорающий» может не осознавать причин происходящих в нем процессов. Для защиты себя он перестает воспринимать собственные чувства, связанные с работой. Формализм, жесткие интонации и холодные взгляды, к которым мы уже почти привыкли в поликлиниках, школах, других административных организациях, в большинстве случаев являются проявлениями синдрома эмоционального сгорания.

## ПРИЧИНЫ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО СГОРАНИЯ

Можно выделить две основные группы причин, играющих ключевую роль в формировании и развитии синдрома профессионального сгорания: причины внутреннего и внешнего характера.

**Причины внутреннего характера** — связаны с индивидуальными особенностями человека: возраст, завышенные ожидания, самокритичность, самоотверженность, готовность к тяжелой работе, потребность доказать свою состоятельность.

**Причины внешнего характера** — связаны с особенностями профессиональной деятельности: «трудный» контингент, эмоционально напряженная деятельность, тяжелые условия труда, повышенная требовательность руководства, неблагоприятная психологическая атмосфера в коллективе.

Индивидуальные особенности скорее являются предрасполагающим фактором, а особенности профессии — определяющим. Это утверждение легко проверить, если снизить влияние причин внешнего характера: при всех прочих равных условиях синдром профессионального сгорания не разовьется.

Существует дополнительный ряд причин внешнего характера, который также может привести к развитию синдрома сгорания специалиста или его усилению. Болезни, смерть близких людей, развод, свадьба, стихийные бедствия и т.д. — все эти факторы также могут усилить стресс специалиста и привести к синдрому сгорания.

В настоящее время риск развития синдрома эмоционального сгорания признан возможным для людей различных сфер деятельности. Это объясняется тем, что в течение рабочего дня практически у любого человека происходит ряд непродолжительных контактов с незнакомыми/малознакомыми людьми, а также присутствуют другие факторы, усиливающие риск развития СЭС.

Данной брошюрой мы вряд ли сможем изменить не устраивающие вас условия: график работы, начальство, структуру организации, в которой вы работаете, и т.д. Но мы можем предложить вам некоторые методы сохранения себя, приспособления к тем условиям, которые вам даны. В психологии, когда говорят о решении проблемы, первым шагом называют принятие ситуации. Этот момент очень важен! Человеку нужно почувствовать почву под ногами, чтобы было от чего оттолкнуться на пути к переменам.

## **МЕТОДЫ ПРОФИЛАКТИКИ И РАБОТЫ С СЭС**

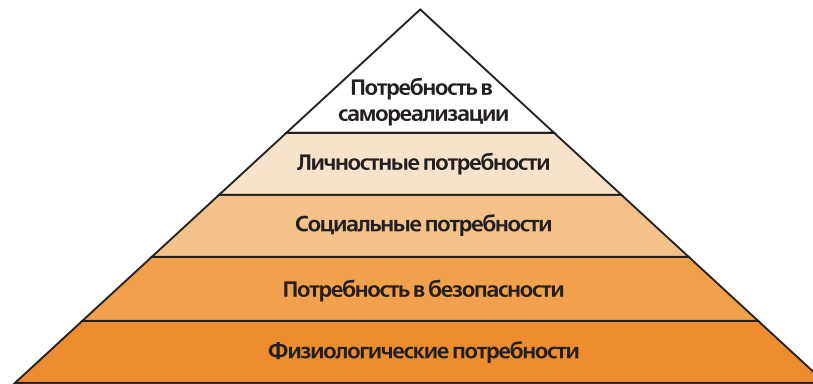
Раздел психологии, посвященный синдрому эмоционального сгорания, возник сравнительно недавно. Несмотря на это, СЭС — достаточно изученное явление, и уже разработано множество техник, позволяющих работать с ним и достигать положительных результатов. Проведя короткий опрос и используя опыт тренингов по СЭС, мы собрали несколько особенно интересных методик, которые можно использовать в качестве основы для дальнейшего личного роста и профилактики синдрома сгорания.



## РАБОТА С ПОТРЕБНОСТЯМИ

Не секрет, что синдром эмоционального сгорания часто возникает на почве неудовлетворенности работой, собой как профессионалом, зарплатой или коллективом. По крайней мере это наиболее частые причины, по которым люди уходят из любимой сферы деятельности или меняют место работы.

На вопрос, что такое счастье, каждый человек, безусловно, ответит по-своему. Для одних счастье — любимый человек, для других — любимое дело, любимая работа, для третьих — спокойствие, для четвертых — возможность творчества, для пятых — дети. Данный вопрос, в силу некоего романтического ореола и личностных особенностей каждого человека, практически не подвергался серьезному научному исследованию. В нашей ситуации отправной точкой можно считать потребности человека. Но список потребностей современного человека столь многообразен, что вряд ли кто-то сможет представить его в полном виде. Одна из наиболее удачных попыток — классификация потребностей по Абрахаму Маслоу. Он разбил все потребности на группы и определил их иерархию следующим образом:



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

**Второй уровень** — потребность в безопасности. Это потребность в защите от лишений, физических угроз и психологических опасностей. Технический прогресс отчасти иллюстрирует стремление человека к улучшению условий жизни, к комфорту и безопасности. Если данные потребности актуализированы, но не удовлетворяются, нарушается регуляция психики человека.

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

**Четвертый уровень** — личностные потребности. Они носят двойственный характер и чрезвычайно сложны. Во-первых, человек нуждается в самоуважении, которое часто является следствием совершенного овладения неким видом деятельности. Так формируется потребность в уверенности в своих силах и возможностях, в наличии способностей и знаний, в свободе и независимости от других людей, в успехе и возможности достижений в работе. Во-вторых, человек нуждается в уважении со стороны других людей, в высокой оценке ими его деятельности, в признании другими его репутации, авторитета, статуса, заслуг.

**Пятый уровень** — потребность в самореализации. По выражению Маслоу, это «потребность стать тем, кем данный человек способен стать», что выражается в его стремлении к саморазвитию и реализации творческого потенциала.

Потребности являются движущей силой в жизни каждого человека. Они непосредственно связаны с мотивами и целями человеческого существования.

К нам приходят клиенты — каждый со своими проблемами — и мы, в силу долга и служебных обязанностей, помогаем их разрешать, используя имеющиеся знания и навыки. Но при этом не следует забывать о наличии собственных потребностей. Если они игнорируются, это снижает нашу работоспособность. Пример: консультация вряд ли будет эффективной, если консультант вынужден осуществлять прием пациентов, поведение которых может представлять угрозу для его жизни, без каких-либо гарантий собственной безопасности.

Таким образом, человек способен эффективно удовлетворять потребности других только при условии удовлетворения своих собственных потребностей (хотя бы частичном).

Работа — это один из инструментов реализации наших потребностей. На работе мы реализуем как минимум две из них: потребность в самореализации и потребность в материальном обеспечении. Деньги, как еще один важный инструмент, предоставляют нам возможность достичь реализации других потребностей (как базовых, так и высших).

Важно понимать, что игнорирование или невозможность удовлетворения жизненно важных потребностей вызывает апатию, депрессию и чувство недовольства жизнью в целом. Потребности, которые человек не реализует на работе или где-то еще, являются причиной стресса.



Осознание собственных потребностей и рассмотрение путей их реализации позволяет нам:

- понять, что нас не удовлетворяет в работе;
- осмысленно двигаться к намеченным целям;
- сделать обоснованный выбор между более и менее значимыми потребностями;
- найти возможности для удовлетворения потребностей, не реализуемых на работе.

В процессе удовлетворения одних потребностей всегда возникают новые потребности. Это бесконечный процесс. Человеку свойственно думать, что обладание чем-либо (чаще всего материальными ценностями) обязательно приведет к счастью — это одна из самых больших наших иллюзий. Следующим этапом после формальной реализации желания (приобретения блага) является этап желания улучшения его качества — начинается новый поход за счастьем.

**Работа — это только часть жизни.**

На работе удовлетворяется только часть наших потребностей. Все остальные — вне работы. Удовлетворенные потребности являются источником дополнительной энергии для остальных сфер жизни.

### **Работа для самостоятельного выполнения**

1. Используя пирамиду Маслоу, составьте список потребностей, которые вы реализуете и не реализуете на работе.
2. Разделите список нереализуемых потребностей по принципу: зависят от ваших усилий, не зависят от ваших усилий.
3. В списке потребностей, реализация которых зависит от вас, запишите следующий шаг в направлении удовлетворения каждой потребности.
4. В списке потребностей, которые вы не можете реализовать на работе, напишите, где, по вашему мнению, это было бы возможно.
5. Составьте список своих ресурсов — потребностей, реализация которых вне работы дает вам много сил и жизненной энергии.

## РАБОТА С УБЕЖДЕНИЯМИ И ИЛЛЮЗИЯМИ

Сгорание — это в первую очередь разочарование. Разочарование наступает, когда мы сталкиваемся с реальностью, и она отличается от наших убеждений и иллюзий. Присутствие иллюзий неизбежно. Нам всем читали в детстве книжки о работающих, добрых и красивых героях. Родители передавали нам вековую народную мудрость в очень емких и ясных посланиях: сказках, мифах, пословицах. Если у человека совсем нет иллюзий, его можно назвать циником. А цинизм — это один из признаков СЭС.

Усвоение любой новой информации в нашем сознании происходит в виде убеждений. Убеждение — это короткое послание, которое в период своего существования облегчает жизнь, помогает понять действительность и осознать в ней себя. Убеждение определяет наше отношение к себе и к явлениям окружающей среды. При помощи убеждений мы оцениваем все новое и соотносим это со своим видением мира. Особенностью убеждений является совмещение реальности с идеалом, причем с идеалом труднодостижимым. У каждого убеждения есть свой возраст. Когда дистанция между реальностью и «идеальностью» убеждения становится очевидной, оно для нас перестает работать позитивно и начинает приносить вред. Недостигаемость идеального образа, который присутствует в убеждении, вызывает негативные эмоции, выражающиеся в так называемых четырех «ядовитых чувствах»: страх, вина, стыд, обида. Если вы находите у себя эти чувства, знайте, вам свойственны иррациональные убеждения, которые способны завести в тупик.

Как определить иррациональное убеждение?

- В нем есть такие слова, как: Никто, Все, Всегда, Никогда, Должен, Не должен.
- Непременно рядом «Ядовитые чувства».
- Утверждение содержит некий идеальный образ, трудно осуществимый в реальности.



Вот несколько наиболее распространенных вариантов иррационального убеждения:

- Поскольку я работаю с людьми, у меня не должно быть собственных психологических проблем.
- Мои пациенты должны меня любить и быть мне благодарны за труд.
- Если пациенты разочарованы в нашей совместной работе, значит, я что-то делаю не так.
- Мои пациенты должны быть такими же ответственными, мотивированными и работающими, как я.
- Я никогда не должен ошибаться.
- Все болезни излечимы.
- Врач не должен болеть.
- Интересы клиента выше личных.
- У хорошего врача пациенты не умирают.
- Я больше нигде не смогу работать.
- Я должен знать ответы на все вопросы.

Давайте рассмотрим несколько убеждений и проанализируем их плюсы и минусы, чтобы понять, как они могут влиять на работу специалиста. И переформулируем убеждение так, чтобы усилить его позитивные стороны и убрать негативные.

В качестве примера рассмотрим следующие:

- **Я должен знать ответы на все вопросы.**

Положительной стороной данного убеждения является стимул к обучению и росту профессионализма. Консультант или врач, имеющий подобное убеждение, может бояться сложных вопросов и неожиданных ситуаций, способных вызвать у него неуверенность в своих возможностях и, как следствие, неудовлетворенность собой как профессионалом. Полностью отказаться от убеждения — невозможно. Вместе с тем ответственность, которая сопровождает его, является для врача почти неподъемным грузом. Человек не может знать все! Более того, благодаря клиентам он узнает новое. Он имеет право не знать ответа сейчас, он может подготовить его к следующей консультации. Переформулировать убеждение с учетом его позитивной стороны можно следующим образом: благодаря своим клиентам я всегда нахожусь в процессе обучения; моя работа подталкивает меня к саморазвитию.



В таком виде убеждение предоставляет больше свободы, сохраняет позитивные свойства, исключает вероятность появления «ядовитых чувств».

- У хорошего врача пациенты не умирают.

Тема смерти всегда сопряжена с сильными чувствами. Смерть пациента или клиента тяжело переживается врачами и консультантами. Особенно тяжело, если специалист винит в этом себя. Убеждение, что у «хорошего врача» такого не происходит, будет способствовать сгоранию специалиста. Терзаемый виной и страхом, он окажется в ситуации эмоционального истощения и отстранения. Спасительным контр-убеждением может служить послание: «Не все зависит от меня как от врача; большую часть ответственности за свою жизнь несет сам человек. Я свою часть сделал. Но я не Бог».

### Работа для самостоятельного выполнения

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

- 1) определите и запишите свои убеждения;
- 2) найдите и опишите их плюсы и минусы;
- 3) придумайте контр-убеждения или переформулируйте имеющиеся, основываясь на их позитивных сторонах.

## РАБОТА С ЭМОЦИЯМИ

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

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

Практически в каждом языке есть словосочетание «Чаша терпения». Человек терпит, когда ему что-то не нравится, когда он испытывает напряжение, обиду или злость. Но иногда чаша переполняется.



В качестве иллюстрации представим себе маленького ребенка, которому захотелось есть, а мамы рядом нет. Он не умеет говорить и вообще мало что знает о нашем взрослом мире. Как позвать маму? На это у него есть чувства. В данном случае это чувство голода и/или страха. И они помогают ребенку решить проблему. Он их выражает: он кричит! Здесь и сейчас, не стесняясь, просто потому, что не может пока сделать по-другому.

По мере взросления ребенок все чаще слышит: «Не кричи!», «Так вести себя неприлично», «Ты уже взрослый, чтобы быть таким нетерпеливым», «Ну что ты плачешь? Мальчики/мужчины не плачут». Попросту говоря, основные послания, которые он получает, это: «Терпи!», «Вступая в мир взрослых, учись сдерживать свои эмоции».



Человек постепенно учится обращаться со своими чувствами так, как этого требует окружающая его культурная среда. Он осваивает мастерство «укладывания» их в свою чашу терпения, потому что совсем избавиться от переживаний невозможно. Он по-прежнему готов кричать, если ему хочется есть или когда он злится. Но не делает этого, понимая, что если кричать, когда в кафе долго не несут заказ, могут вообще отказаться обслуживать. Он способен завывать от одиночества, но только будучи уверенным, что никто его не увидит и не услышит. Потому что общество по-прежнему поощряет подобное поведение, расценивая его как «неприличное».

Организм человека чутко реагирует на пополнение чаши терпения и при любой возможности стремится избавиться от накопившихся чувств.

К примеру, ситуация, в которой многие не раз бывали.

Утро, идет хмурый человек, и ему вдруг кто-то наступает на ногу. Если для наглядности использовать шкалу измерения силы землетрясений, данная ситуация потянет на 3 балла. Но если человек находится в состоянии, которое можно определить как «все в этой жизни достало!», то он так может «рявкнуть» на несчастного, что ситуация потянет уже на все 8 баллов.

Откуда такая реакция? Давайте рассмотрим ее подробнее. Произошло некое событие, вызвавшее определенные негативные чувства. Как реагирует организм? Он тут же начинает поиск аналогичных переживаний в чаше, и если находит, присоединяет их к только что полученным.

Это, конечно, сильно портит жизнь окружающим.

Давайте пофантазируем, что произойдет, если человек силой воли закроет чашу, перестанет выражать накопленные чувства, но останется при этом в

обществе, где всегда есть поводы для раздражения. Что подарит телу закрытая чаша терпения?

- Первым делом, наверное, красное лицо! Потому что чувства — как кашель: невозможно запретить человеку кашлять. Некоторое время он, конечно, сможет выдержать, но недолго.
- Головную боль — один из первых симптомов сильных невыраженных чувств.
- Бессонницу — она придет следом за головной болью, потому что мысли и невыраженные чувства отбирают у нас спокойный, восстанавливающий сон.
- Изменение кровяного давления — чувства тяжелым грузом давят на человека. Кровяное давление падает, не в силах вынести груз. Если организм все-таки будет бороться, кровяное давление возрастет.
- Боли в желудке, язвы — доказанный механизм проявления стресса от неосознанных, невыраженных, негативных чувств. Вы видели кого-нибудь, кто бы мучался язвой от счастья?

И так далее.

Этот список напоминает симптомы СЭС, которые были описаны в самом начале брошюры. И виной всему во многом чувства, которые не находят выхода. Называется это модным сегодня словом «психосоматика».

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

Что делать, чтобы избежать этого обширного списка заболеваний? Ответ — действовать.

Здоровые способы управления чувствами:

- Выражайте ваши чувства сразу, не накапливайте их. Но испытывая гнев, не обязательно кричать. Можно сказать о нем. И вы сразу почувствуете, что стало легче.
- Ваши чувства — самые верные помощники в процессе принятия решений. Используйте их.



- Соглашайтесь со своими чувствами. Попробуйте понять, что они хотят «сказать» вам.
- Распознайте свои «скандальные» чувства и используйте их не для манипулирования другими людьми, а для улучшения ситуации дозволенными способами.
- Исследуйте свои чувства. Одно из них может «закрывать» другое — истинное.
- Позволяйте себе переживать свои чувства как можно полнее.

## РЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Система «человек—человек» всегда предполагает наличие как минимум одного из двух фронтов работы, требующих большого количества сил и энергии: клиенты, начальство и коллеги. Например, у человека, работающего на производстве, отсутствует первый фронт работы, но есть второй — коллеги и начальство. Иногда таких фронтов может быть больше. Например, у преподавателя их три: дети, начальство и коллеги, родители.

Каждый из фронтов деятельности основан на общении, при котором часто возникают проблемы. Мы все люди, и у каждого из нас, естественно, свои потребности, желания и мнения. А значит, не исключены конфликты.

Когда возникает конфликт, что это означает? Это означает, что какие-то наши потребности (мнения или желания) приходят в противоречие с потребностями другого человека.

Крик, чрезмерное упорство в отстаивании своей позиции со стороны одного или обоих участников конфликта приведут лишь к усугублению конфликта, к накоплению обиды и гнева друг на друга.

Способов разрешения конфликтов великое множество, описать все их в одной брошюре вряд ли возможно.

Предлагаем один из способов, наиболее эффективный и легкий в использовании.

**Обычно никто не несет ответственности за конфликт,  
но каждый отвечает за его разрешение.**

Прежде чем набрасываться с кулаками на коллег, стиснув зубы выслушивать начальство или, превозмогая себя, проконсультировать «проблемного» клиента, попробуйте нашу форму решения конфликтной ситуации.

## Мое видение ситуации

Первый пункт этой формы способствует прояснению ситуации, т.е. определению и сопоставлению позиций участников. Для выхода из конфликтной ситуации первым делом необходимо выяснить, правильно ли участники понимают, в чем состоит предмет их спора. Например, если конфликт связан с поведением одного из них, не исключено, что для человека оно является нормой, и он может искренне не понимать, чем и почему оно не устраивает/мешает окружающим.

## Мои чувства

Обозначение своих чувств позволяет нам социально приемлемо определить отношение к ситуации, вызвавшей конфликт. То есть, например, чувство раздражения или гнева указывает на то, что другой человек совершает какое-то действие, которое нарушает целостность нашего пространства.

Если выбросить из этой формы чувства, мы можем осложнить выход из конфликта. Называя свои чувства, мы как бы высвобождаем их, не разрушая тем самым ни себя, ни другого человека. Конечно, вопрос в том, как сказать, например, о гневе. Можно сказать так, что конфликт только усугубится, а можно и по-другому: как о естественном для человека явлении. И соответственно, если мы уж взялись за решение проблемы и даже прибегли к формам выхода из конфликта, стоит повысить эффективность этой работы, используя спокойный тон беседы. Ведь если спокойны оба участника, конфликт не решится. Называя свои чувства, мы уже наполовину решаем конфликт.

## Мои действия

На этом этапе мы, объяснив наше видение ситуации и отреагировав на нее своими чувствами, озвучиваем свои намерения.

Как взрослые и рассудительные люди, мы в первую очередь должны понять, что нас не устраивает. Кроме этого, нам следует помнить, что как бы мы ни старались, но изменить другого человека — недостижимая задача. Поэтому придется соглашаться на определенные уступки или действия. Мы также должны осознавать, что другой участник конфликта может не стремиться к поиску выхода и изменению своей позиции. В подобной ситуации главное — сделать со своей стороны все возможное для решения конфликта.



## Мои ожидания от оппонента

Совершая определенные шаги, мы ждем от другого человека ответных действий. Для достижения компромисса необходимо озвучить свою позицию и свои ожидания. Это является самым коротким путем к решению конфликта.

Используя данную форму решения конфликта, мы создаем безопасную зону, в которой можно говорить о переживаемых чувствах, выяснять и уточнять видение ситуации, конструктивно выстраивать собственные действия, сообщая о них оппоненту, просить определенных действий с его стороны. Безопасность дает возможность искать компромисс и услышать друг друга. Человек, который начинает решать конфликт по этой форме, как бы приглашает второго участника к конструктивному диалогу.

Эту форму можно использовать везде. Доказательством сказанного являются следующие примеры:

### 1. Агрессивный клиент и консультант.

Вы кричите и ведете себя со мной так, как я не заслуживаю. Я вижу, что вы злитесь. Меня раздражает такое отношение ко мне.

Я со своей стороны готов(-а) выслушать вас и сделать все, что от меня зависит. Но прошу вас вести себя уважительно и не повышать голос. Это позволит нам решить вашу проблему.

### 2. Начальник и подчиненный.

Как я понял(-а), вы неожиданно перенесли дату моего запланированного отпуска. Я предполагаю, что есть какие-то причины для переноса.

Я раздражен(-а) и растерян(-а).

Если это что-то важное, то я готов(-а) перенести отпуск и сдать билеты на поезд. Но и вас прошу войти в мое положение. Мы едем с женой/мужем и специально совмещали даты отпуска.

### 3. Муж и жена.

Я так понимаю, что ты хочешь купить эту вещь, несмотря на то, что до зарплаты мы будем вынуждены сильно экономить.

Мне, конечно, обидно, что ты не берешь мое мнение в расчет. И я злюсь на тебя потому, что у меня были свои планы на эту часть денег, которые учитывали и твои интересы.

Я со своей стороны хочу предложить отложить часть денег на эту покупку и добавить половину со следующей зарплаты. Так нам не придется «ужиматься» целый месяц.

А от тебя хочу понимания и терпения, все равно у тебя будет эта вещь, просто на три недели позже.

Таким образом, конфликт перерастает в цивилизованное и конструктивное выстраивание отношений.

### **Работа для самостоятельного выполнения**

1. Потренируйтесь решать ваши собственные конфликтные ситуации с использованием указанной формы. Может быть, не сразу, но у вас точно получится!
2. Напишите эту форму на карточке и всегда держите ее рядом. Это поможет вам держаться конструктивного направления в случае появления конфликтной ситуации.
3. Потренируйтесь с кем-нибудь из друзей в разборе конфликтной ситуации, чтобы получить первый безопасный опыт.
4. Используйте эту форму чаще, и вы сами не заметите, как она станет частью вашего общения с окружающими людьми.

### **ПРОФИЛАКТИКА НА УРОВНЕ ТЕЛА**

Мы уже знаем, как честно жить со своими чувствами. И это важная составляющая работы по профилактике синдрома сгорания. Но как бы мы ни старались, переживаемые чувства неминуемо отразятся на нашем физическом состоянии. Иногда мы так заняты, что совсем забываем о нем. Когда после рабочего дня мы ощущаем напряжение в мышцах, наше тело как бы говорит, что ему требуется внимание.

Общение с клиентами и коллегами, как правило, создает ситуацию нервного напряжения. Человек — единое целое, и поэтому нервное напряжение влечет за собой напряжение мускулатуры. И даже не занимаясь физической работой, мы чувствуем усталость. Чем она больше, тем меньше мы успеваем сделать и тем чаще размышляем о том, почему у нас так мало сил и что именно нас утомляет.



Существует очень много методов работы с телом. Это, например, методы телесно ориентированной психотерапии, а также восточные духовные практики. Весьма действенными в этом смысле являются танцы: от восточных до бальных. Для брошюры мы описали несколько конкретных инструментов, с помощью которых вы сможете поддерживать себя в условиях работы или дома.

### **Техника самомассажа**

Вы можете делать массаж на работе, когда чувствуете вялость и потерю работоспособности, или дома — когда встаете утром. Эта практика позволит вам прийти в бодрое состояние или, наоборот, успокоиться. Массаж оказывает позитивное влияние на центральную нервную систему и улучшает циркуляцию лимфы.

Основным правилом массажа является совершение поглаживающих движений от периферии к центру, например от кистей к плечам, от ступней к бедрам.

Если вы хотите добиться успокоительного эффекта, массажные движения должны быть легкими, только по поверхности кожи. Если вы хотите проснуться, то движения должны быть с большим приложением силы, задействуя мышечные ткани.

Гипотоники и гипертоники таким массажем, варьируя соответственно своему типу массажные движения, могут выравнивать или немного корректировать свое давление. У гипертоников — успокаивающие движения, у гипотоников — бодрящие.

Вот один из видов самомассажа, который занимает всего несколько минут:

- Несколько минут потрите ладони, пока не почувствуете тепло. Это важно — тепло рук будет передаваться другим частям тела.
- Одной рукой разотрите тыльную сторону и пальцы другой руки. Затем поменяйте руки. Разотрите запястья, предплечья и плечи. Сделайте массаж с усилением на шейно-плечевой отдел.
- Мягкими движениями разотрите лицо. Для женщин движения должны быть более мягкими, снизу вверх.
- Разотрите ушные раковины: внешний край уха — снизу вверх, по часовой стрелке, внутренний обод — против часовой стрелки; указательным и большим пальцами захватите козелок (над ушным отверстием) и точечно помассируйте его.
- Разотрите ладонями верхний грудной отдел и ребра.



- Сделайте несколько поглаживающих движений по животу по часовой стрелке (это один из способов для облегчения пищеварения), без сильного надавливания.
- Встаньте и разотрите ладонями спину, область почек и ягодицы.
- Разотрите с небольшим усилием бедра, разогрейте ладонями коленные суставы, и с небольшим усилием — голени, икры (если есть возможность, то, сняв обувь, разотрите стопы и голеностопные суставы).
- Потрясите руками, ногами и телом так, словно вы стряхиваете воду с них — как это делают животные.
- Заземление — почувствуйте, как ваши стопы соприкасаются с полом. Немного усилие это ощущение, как бы вкручивая стопы в пол (это можно отдельно практиковать перед речью или разговором с начальством для чувства уверенности). Пару раз невысоко подпрыгните, ощущая твердую опору, на которую приземляются ваши стопы.
- Почувствуйте свое дыхание, сделайте пару глубоких вдохов.
- Оглянитесь, посмотрите, как изменился мир вокруг вас! Почувствуйте благодарность своего тела за оказанное ему внимание.
- Теперь можете возвращаться к своим делам с новыми силами.

### Техники дыхания

Дыхание — это наша связь с чувствами. Наше дыхание меняется в зависимости от того, что мы чувствуем. Если человек пугается, его легкие делают резкий вдох, который часто сопровождается вскриком. Это происходит потому, что наши голосовые связки не успели открыть путь воздуху, и реакция тела на страх происходит стремительно. Большой и быстрый вдох сразу даст телу много кислорода, а значит, энергии, чтобы в случае опасности человек был в состоянии быстро убежать или замереть так, чтобы даже звука дыхания не было слышно. Эти три механизма лежат в основе наших животных инстинктов.

Согласно философии йоги дыхание прямо связывается с энергетикой человека. Изменяя глубину вдоха и выдоха, а также длительность, мы можем менять и наше состояние. Когда мы спим, наше дыхание медленное и очень глубокое. А когда мы активны — дыхание более частое и короткое.

Предлагаем вам серию легких практик дыхания, которые можно выполнять как на работе, так и дома.



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

Этот вид дыхания можно использовать, чтобы успокоить себя, подготовиться ко сну или даже призвать сон. Это настолько безобидные методы, что в любой момент вы сами сможете понять, достигли ли вы желаемого эффекта. Этот вид дыхания можно делать под спокойную музыку на ваш выбор.

Еще один вид дыхания. Его можно использовать, когда вы чувствуете сонливость или вам не хватает энергии.

1. Сделайте глубокий вдох через нос и короткий выдох через рот, чтобы выдыхаемый воздух потоком создавал звук (это действие похоже на то, которое делают перед тем, как выпить рюмку крепкого алкоголя).
2. Повторите этот цикл несколько раз, пока вы не почувствуете прилива сил и бодрости.

По схожести эффекта этот вид дыхания называют «чашкой кофе». Вы активизируетесь, не прибегая к внешним средствам, а только за счет собственного тела и его возможностей.



## КОПИЛКА ПРИЕМОВ И МЕТОДОВ ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО СГОРАНИЯ

Представляем вам копилку методов, собранную врачами, психологами и консультантами на тренингах по профилактике СЭС. Эта копилка позволит расширить свой выбор, опираясь на опыт других. Все методы разделены на три группы: используемые на работе, вне работы и те, с помощью которых можно справиться с напряжением (они составляют очень важную часть профилактики синдрома сгорания).

### Методы, используемые на работе

- Обустройство рабочего места, создание максимально возможных комфортных условий.
- Регулярное повышение квалификации, обучение.
- Обсуждение трудных рабочих ситуаций с коллегами.
- Соблюдение режима труда, отдыха и питания.
- Определение целей и возможностей дальнейшего карьерного роста.
- Смена места работы (как крайний вариант).
- Поиск в рутинной работе положительных моментов.
- Отдых соразмерно нагрузкам.
- Отпуск.

### Методы, используемые вне работы

- Художественная литература (в том числе философская).
- Фильмы, спектакли.
- Различные виды искусства.
- Просмотр юмористических передач.
- Любимый фильм.
- Кулинарные изыски.
- Танцы, йога, шейпинг.
- Правильное питание.
- Различные виды спорта, прогулки.



- Баня-сауна.
- Поход в ночной клуб, на вечеринку.
- Аромотерапия, массаж, диета.
- Парикмахерская, шоппинг.
- Посещение психолога.
- Отдых в санатории.
- Рыбалка.
- Общение с близкими или друзьями.
- Секс.
- Пикник, путешествие (поездка в красивое место).
- Экстраординарное событие.
- Ремонт дома.
- Сон.
- Хобби: вязание, медитация, уход за цветами и т.д.

### **Методы снятия напряжения и управления сложными ситуациями**

- Покричать там, где никто не услышит.
- Уединиться.
- Выбить пыль из ковра, устроить генеральную уборку дома.
- Рассказать близкому человеку.
- Поговорить с другим консультантом.
- Поплакаться, если грустно.
- Встретиться с подругой/другом и с чувством обсудить ситуацию.
- Написать письмо обидчику, но не отправлять.
- Побить подушку.
- Заняться спортом.
- Представить что-то смешное.
- Погримасничать перед зеркалом.
- Побубнить.

- Порисовать.
- Погулять, быстро пройтись.
- Помедитировать.
- Послушать спокойную музыку.

## ПАМЯТКА НАЧИНАЮЩИМ

Если вы заинтересовались инструментами профилактики СЭС и решили применить их в своей жизни, предлагаем вам ряд рекомендаций-помощников.

- Помните, что начинающий — это человек, который стоит в начале пути.
- Отбросьте все сомнения, выберите удобное время и приступите к осуществлению задуманного.
- На первом этапе приходится прилагать волевые усилия для достижения необходимого результата. Первый этап является вынужденным. Второй этап — это приобретение вкуса к занятиям. Занятия должны происходить по собственной инициативе, на сознательном уровне. Третий этап — занятия превращаются в радостную потребность.
- Зачастую новое — это забытое, но известное старое.
- Совершая первые шаги на пути к изменению прежнего образа жизни, читайте книги, рассказывающие о сущности человека, о его душевном и физическом развитии и совершенствовании. Они могут стать для вас источником вдохновения.
- Вдохновить также может общение с людьми, интересующимися той же темой.
- Чувствуйте и осознавайте, что время, затрачиваемое вами на работу по самоусовершенствованию, принадлежит вам и больше никому.
- Здоровье, психика и ум — частная собственность человека, и у каждого есть выбор: приложить усилия или пустить все «на самотек».
- Рано или поздно приходит осознание, что организм становится слабее, поскольку ресурсы расходуются ежедневно, а пополнения «запасов» не происходит. Хорошо, что вы поняли это сейчас.



**БИБЛИОГРАФИЯ**

1. Акупрессура / Пер. Косенко. — М.: Изд-во «АСТ», 2000.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. — М.: Эксмо-Пресс, 2001.
3. Берн Э. Транзактный анализ в группе. — М.: Лабиринт, 1994.
4. Берн Э. Люди, которые играют в игры. — М.: Эксмо-Пресс, 2001.
5. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. — М.: Информ. издат. дом «Филин», 1996.
6. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. — СПб.: Питер, 2005.
7. Гришина Н.В. Помогающие отношения: Профессиональные и экзистенциальные проблемы// Психологические проблемы самореализации личности. — СПб.: Изд-во Санкт-Петербургского ун-та, 1997.
8. Ключев Е.В. Между двух стульев. — М.: Педагогика, 1989.
9. Конева Л. С. Энциклопедия массажа. — М.: Изд-во «АСТ», 2005.
10. Малкина-Пых И.Г. Психосоматика: Справочник практического психолога. — М.: Изд-во «Эксмо», 2004.
11. Миронов А. Здоровое питание по Брэггу, Монтиньяку, Ниши, Шелтону. — СПб.: Изд-во «Вектор», 2006.
12. Петровская Л.А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг. — М.: Изд-во МГУ, 1989.
13. Психология: Словарь. Под ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. — М.: Политиздат, 1990.
14. Селье Г. Психофизиология стресса. — М.: Знание, 1991.
15. Семенова Н.Д. Возможности психологической коррекции алекситимии/телесность человека: междисциплинарные исследования. — М.: Философское сообщество СССР, 1993.
16. Судаков К.В. Системные механизмы эмоционального стресса// Механизмы развития стресса. — Кишинев, 1987.
17. Трунов Д.Г. Синдром сгорания: позитивный подход// Журнал практического психолога, 1998. № 8. С. 84—89.
18. Уайнхолд Б., Уайнхолд Д. Освобождение от созависимости. — М.: Независимая фирма «Класс», 2002.

19. Хей Л. Целительные силы внутри нас. — М.: Олма-пресс, 1997.
20. Шифферс М. Простая йога для начинающих. — М.: Изд-во «Вадим Левин», 2005.
21. Marilyn Murray, Prisoner of Another War: A Remarkable Journey of Healing From Childhood Trauma.



**Авторы-составители:**

Аржаникова Анастасия

Бартенева Зоя

Демченко Елена

Хамидуллин Рашид

**Контактная информация:**

«СПИД Фонд Восток-Запад»

(*AIDS Foundation East-West, AFEW*)

**Эл. почта:** [info@afew.org](mailto:info@afew.org)

**Веб-сайт:** <http://www.afew.org>

© «СПИД Фонд Восток-Запад» (*AIDS Foundation East-West, AFEW*), 2006 г.

Все права защищены.

*AFEW* не несет ответственности за точность и полноту публикуемых материалов, а также за любые действия, предпринятые вследствие их публикации. *AFEW* не несет юридической и иной ответственности за возможные последствия использования опубликованной информации третьими лицами.

Воспроизведение, передача, распространение или дублирование любой части содержащихся в публикации материалов допускаются при условии их некоммерческого использования в дальнейшем. Ссылка на «СПИД Фонд Восток-Запад» (*AIDS Foundation East-West, AFEW*) обязательна. Нарушение авторских прав будет преследоваться в соответствии с законодательством Российской Федерации и международной правовой практикой.

**Издано в рамках проекта ГЛОБУС**

**Распространяется бесплатно**