

## МОДЕЛЬ РАЗВИТИЯ И ПРОФИЛАКТИКИ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА

А.Н. Бобровская (Волгоград)

**Аннотация.** Анализируются критерии и показатели синдрома эмоционального выгорания, закономерности его развития у специалистов сферы социально-культурного сервиса, представлены результаты эмпирической работы по диагностике структурных компонентов и профилактике синдрома эмоционального выгорания у специалистов предприятий ресторанного сервиса.

**Ключевые слова:** синдром эмоционального выгорания; уровни развития эмоционального выгорания; модель социально-психологического тренинга «Антивыгорание».

На современном этапе развития российского общества в условиях социально-экономической нестабильности, конкуренции на рынке труда увеличивается количество требований, предъявляемых к профессионализму личности. Однако далеко не каждый специалист может эффективно осуществлять свою профессиональную деятельность, следовательно, возрастает вероятность возникновения неблагоприятных психических состояний.

Одним из таких негативных последствий является синдром эмоционального выгорания (СЭВ), снижающий эффективность профессиональной деятельности и пагубно влияющий на личность и здоровье специалиста. В социально-психологической литературе отмечается, что данный феномен является ярким отражением современной жизнедеятельности человека и широко распространен среди представителей социальных профессий (врачи, психологи, педагоги, юристы, менеджеры, торговые агенты и др.).

К категории работников, подверженных риску развития СЭВ, относятся и специалисты в области социально-культурного сервиса (ресторанный сервис), профессиональная деятельность которых имеет ряд специфических особенностей и осложнена множеством негативных факторов, приводящих к существенным личностным деформациям. Специфика деятельности специалиста сферы социально-культурного сервиса по сравнению с другими социальными профессиями состоит в том, что от работника требуются высокая коммуникативная компетентность и мобильность, а следовательно, психическая и физическая выносливость. Вероятно, вследствие выделенных особенностей в данном сегменте рынка труда отмечается большая текучесть кадров.

Несмотря на немалое количество работ, посвященных изучению СЭВ у представителей профессий типа «человек – человек», исследований его влияния на структуру личности работников сервисных специальностей явно недостаточно, что затрудняет разработку эффективных методов его психопрофилактики и психокоррекции. Актуальными представляются организация и проведение специального научного исследования, направленного на изучение влияния СЭВ на личность специалистов в области социально-культурного сервиса, а также мер по предупреждению этого феномена. Понятие «выгорание» используется в социально-психологических исследованиях для обозначения состояния физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющегося в профессиях социальной сферы. В толковых словарях глагол «выгорать» означает «сгореть целиком» [10. С. 91], «целиком, до конца уничтожиться, исчезнуть при горении» [13. С. 443]. В таком толковании выражается опасность выгорания, представляющего собой не просто эпизод, а конечный результат процесса «сгорания дотла». У «сгоревших» на работе людей снижается трудовая мотивация, развивается безразличие, ухудшаются качество и производительность труда.

Под синдромом принято понимать совокупность стойких симптомов чего-либо, проявляющихся в определенных ситуациях или обстоятельствах. Таким образом, понятие «синдром эмоционального выгорания» можно толковать как совокупность устойчивых негативных симптомов, приводящих к деформации личности.

Мы используем термин «эмоциональное выгорание», определяя в качестве основных признаков этого явления именно специфические эмоциональные нарушения, наблюдаемые у профессионалов в сфере социально-культурного сервиса.

Уточнение данного понятия с различных точек зрения позволяет в общем виде интерпретировать эмоциональное выгорание как комплекс психических переживаний и поведения, которые сказываются на работоспособности, физическом и психическом самочувствии, а также на интерперсональных отношениях работника.

Выделяют несколько моделей СЭВ и соответствующие им методы оценки: однофакторную (Pines, Aronson, 1988), двухфакторную (Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма, 1994), трехфакторную (К. Маслач, С. Джексон, 1986) и четырехфакторную (Firth, Mims, 1985).

Согласно исследованиям Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой, наиболее распространенной является трехфакторная модель СЭВ американских исследователей К. Маслач и С. Джексон. В соответствии с данной моделью эмоциональное выгорание понимается как синдром эмоционального истощения, деперсонализации и редукции личных достижений.

*Эмоциональное истощение* представляет собой *первый структурный компонент* СЭВ, проявляющийся в снижении эмоционального

фона, равнодушном отношении к выполняемым обязанностям. Эмоциональное истощение также может быть определено как чувство перенапряжения и истощения эмоциональных и физических ресурсов, чувство усталости, не проходящее после ночного сна. После отдыха эти явления уменьшаются, однако возобновляются по возвращении в прежнюю рабочую ситуацию.

*Второй компонент – деперсонализация* – проявляется в деформации отношений с другими людьми (клиентами или коллегами). В одних случаях это может выражаться в конформизме, в других – в повышении негативного, а порой циничного отношения к труду и объектам труда. В частности, в сервисной деятельности деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к клиентам.

*Третий компонент – редукция личных достижений* – «может проявляться либо в тенденции негативно оценивать себя, свои профессиональные достижения и успехи, негативизме по отношению к служебным достоинствам и возможностям, либо в преуменьшении собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим» [4. С. 188–189].

Анализ содержания основных составляющих синдрома эмоционального выгорания позволил нам выделить критерии и показатели исследуемого феномена (табл. 1).

Т а б л и ц а 1

Критерии и показатели синдрома эмоционального выгорания

Основные факторы	Критерий	Показатель
Эмоциональное истощение	Эмоциональный дефицит	Отсутствие способности к сопереживанию, соучастию; доминирование отрицательных эмоций, потеря жизнерадостности
	Эмоциональная отстраненность	Дистанцирование от клиентов и коллег
	Эмоциональное перенапряжение	Повышенная утомляемость, хроническая усталость, вялость, апатия, нарушения сна, потеря концентрации
Деперсонализация	Полная или частичная утрата интереса к клиенту	Клиент воспринимается как неодушевленный предмет, как объект для манипуляций
	Агрессивные тенденции	Гнев и раздражительность по отношению к коллегам и клиентам
Редукция личных достижений	Снижение самооценки своей компетентности	Негативное восприятие себя как профессионала
	Снижение личной самооценки	Недовольство собой, негативное отношение к себе как личности

Для нашего исследования определяющей является процессуальная модель, в которой СЭВ рассматривается как динамический процесс, развивающийся во времени и характеризующийся нарастающей степенью выраженности его проявлений.

Процесс развития синдрома эмоционального выгорания представляет собой динамику изменений его составляющих, которые, накапливаясь количественно, приводят к качественному скачку, выражающемуся в наибольшей упорядоченности структуры синдрома. Вслед за Н.М. Борытко мы понимаем процесс как разворачивающуюся во времени закономерную смену различных состояний, последовательность которых определена их внутренней структурой и теми возможными переходами (превращениями, преобразованиями), которые содержатся в этой структуре как ее интенция. Процесс не может быть представлен непосредственно как нечто данное, он мыслится всякий раз как последовательность наблюдаемых конфигураций, связанных в единое целое, которое фиксируется и может быть описано в модели и реализовано в действиях [5. С. 42].

Для изучения закономерностей СЭВ мы разработали модель его развития у специалистов сферы социально-культурного сервиса. Модель в широком понимании – «упрощенный мысленный или знаковый образ какого-либо объекта или системы объектов, используемый в качестве их «заместителя», и средство оперирования» [2. С. 300].

При выделении уровней развития эмоционального выгорания мы обратились к динамической фазовой модели, предложенной Р.Т. Голембиевским и Р.Ф. Мунзенридером, позволяющей выделить три степени (низкую, среднюю, высокую) и восемь фаз выгорания (1–3, 4–5 и 6–8). Согласно авторам данной модели в фазе 1 люди общаются с другими людьми уважительно и тактично, а в фазе 8 можно увидеть обратную реакцию: «сгоревшие» работники дистанцируются от людей и, следовательно, не могут получить конструктивную информацию и социальную поддержку [4. С. 208].

На основе определения содержания, структуры синдрома эмоционального выгорания, с учетом профессиональных особенностей специалистов сферы сервиса мы в своем исследовании выделяем три гипотетических уровня СЭВ: низкий, средний и высокий.

Низкий уровень характеризуется положительным отношением к профессиональной деятельности, адекватной оценкой собственных индивидуальных особенностей и возможностей, гибкостью в достижении поставленных целей. Работник отличается оптимизмом, жизнерадостностью, высоким творческим потенциалом, активностью жизненной позиции, в конфликте предпочитает стратегии сотрудничества и компромисса. На среднем уровне происходит постепенное изменение отношения к профессиональной деятельности от положительного к безразличному. Специалист обнаруживает несоответствие между собственным трудовым вкладом и полученным моральным (материальным) вознаграждением. Ответственное отношение к профессиональным обязанностям носит уже не творческий, как прежде, а репродуктивный характер, в конфликте используются стратегии сглаживания и избегания. Высокий

уровень синдрома эмоционального выгорания отличается стойким отрицательным отношением к профессиональной деятельности, обезличиванием отношений между клиентом и специалистом, подавлением проявления со стороны последнего толерантных форм поведения. Происходит занижение собственных достижений, специалист утрачивает желание вкладывать личные усилия на рабочем месте, в конфликтной ситуации отдает предпочтение конфронтации. К концу рабочего дня он может испытывать острое физическое и эмоциональное утомление.

Разработанная модель стала основанием для отбора диагностических методик, направленных на выявление условий профилактики синдрома эмоционального выгорания специалистов социально-культурного сервиса.

Для диагностики использовался следующий методический комплекс: метод наблюдения, беседа, экспертные оценки, тестирование, методы математической статистики. Анализ произведен в контексте задач нашего исследования.

Основу диагностики структурных компонентов составили наблюдения за специалистами сферы социально-культурного сервиса с опорой на разработанные критерии и показатели выраженности синдрома эмоционального выгорания. Наблюдение служило основным методом, с помощью которого определялись состояние психологического благополучия специалистов в области сервиса, социально-психологический климат в трудовых коллективах (взаимоотношения между коллегами и с администрацией).

Беседа применялась для диагностики эмоционального состояния специалистов, их отношения к клиентам и коллегам, к работе в целом, а также для определения факторов, негативно влияющих на их психологическое состояние.

В качестве психодиагностических методик нами были использованы опросник МВИ (авторы К. Маслач и С. Джексон, адаптация Н.Е. Водопьяновой) и методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» (автор В.В. Бойко, адаптация Е.П. Ильина).

Существуют варианты опросника для разных профессиональных групп. Мы воспользовались вариантом опросника МВИ для коммерческого персонала. Адаптированный Е.П. Ильиным вариант оценивает уровень эмоционального выгорания по 5 шкалам, имеющим отношение к мотивации трудовой деятельности, а именно: «неудовлетворенность собой», «загнанность в клетку», «редукция профессиональных обязанностей», «эмоциональная отстраненность» и «личностная отстраненность (деперсонализация)». В соответствии с ключом определяется сумма баллов для каждой шкалы, а затем – сумма баллов по всем симптомам, т.е. итоговый показатель [6. С. 467–468].

Для обработки и анализа эмпирических данных, полученных в ходе исследования, использовались методы математической статистики.

*На первом этапе исследования* производился отбор предприятий социально-культурного сервиса на основании экспертного опроса. В качестве экспертов выступили представители администрации предприятий ресторанного сервиса, практические психологи, сотрудники сервисных предприятий. С помощью экспертных оценок изучалось объективное состояние социально-психологического климата и организационных характеристик деятельности предприятий.

*На втором этапе* проводилось психодиагностическое обследование специалистов отобранных предприятий ресторанного сервиса. Для определения уровня эмоционального выгорания на каждом предприятии применялся вышеописанный методический комплекс. Обследование проводилось в группах по 10–15 испытуемых. Соблюдались все общие правила, необходимые для создания соответствующей атмосферы тестирования, принцип добровольности.

Диагностический эксперимент на основе разработанной нами теоретической модели синдрома эмоционального выгорания специалистов социально-культурного сервиса проводился на восьми предприятиях сферы ресторанного сервиса г. Волгограда: в ресторанных комплексах «Волгоград», «Княгининский двор», «Караван»; в кафе «Velvet», «Византия», «Матрешка», «Шуры-Муры» и TV-баре «Пирамида». Всего в эксперименте приняли участие 96 человек в возрасте от 18 до 56 лет; образование респондентов в основном среднее специальное; стаж работы от 2 месяцев до 17 лет; специализация – менеджеры, администраторы, официанты, бармены, повара, кассиры и посудомойщицы.

Согласно полученным данным, низкий уровень СЭВ был обнаружен у 32 (33,3%), а средний у 44 (45,8%) респондентов. Сложившийся синдром эмоционального выгорания выявлен у 20 (20,8%) специалистов социально-культурного сервиса.

Исследования показали, что у 76% работников предприятий сервиса не возникает чувства некомпетентности в профессиональной сфере, осознания неуспеха в ней. Редукция профессиональных достижений проявляется у 24% опрошенных.

Признаки СЭВ у специалистов ресторанного сервиса указывают на необходимость ранней профилактики стресса и улучшения психического здоровья. Теоретической основой профилактики СЭВ может служить модель тренинга «Антивыгорание», разработанная нами для специалистов социально-культурного сервиса.

Управление синдромом эмоционального выгорания предполагает как самопомощь, так и внешнюю профессиональную помощь со стороны специалистов. В первом случае «выгорающим» сервисменам можно порекомендовать научиться не только распознавать характерные симптомы СЭВ, но и управлять ими. Для решения этой задачи необходимо овладеть широким спектром методов психической саморе-

гуляции и преодоления первых признаков эмоционального выгорания в условиях работы. Если же самопомощь окажется недостаточной, необходимо обратиться к профессиональному психологу.

Большой популярностью для предупреждения и преодоления СЭВ пользуются различные социально-психологические тренинги: индивидуальные тренинговые программы (программы, которые используются на уровне одной личности); групповые тренинговые программы – технологии, которые используются на уровне предприятия либо на уровне группы личностей.

В основу предлагаемой нами программы тренинга была положена модель психолого-педагогического тренинга для учителей, предложенная Н.В. Самоукиной [12. С. 111–117]. Основная его цель – снижение уровня профессионального выгорания у специалистов сферы социально-культурного сервиса.

Разработка программы тренинга осуществлялась на основе представления о трехмерной модели выгорания; подбирались техники, направленные на работу с эмоциональным истощением, деперсонализацией и редукцией персональных достижений.

Какими практическими навыками должен обладать специалист социально-культурного сервиса? Он должен быть эффективным во взаимодействии и общении относительно трех основных сфер своей профессиональной деятельности: 1) «Я – специалист в области сервиса» (профессиональная саморегуляция и личная психотехника); 2) «специалист – клиент» (диалоговое общение с каждым отдельным клиентом); 3) «специалист – учреждение сервиса» (взаимодействие с администрацией и коллегами по работе).

Сфера «Я – специалист в области сервиса» – это система навыков и внутренних приемов личной и профессиональной психотехники: умений эффективно «сбрасывать» напряжение и восстанавливать работоспособность, выработка способов гибкой перестройки в стремительно меняющихся коммуникативных ситуациях при общении с разными клиентами и доминировании позитивного отношения ко всем клиентам, стремление удержать самого себя от несправедливых и неоправданно субъективных оценок.

В программе тренинга данный модуль включает приемы и техники, направленные на преодоление эмоционального истощения и восстановление эмоциональных ресурсов. Участники тренинга обучаются методам релаксации, техникам повышения позитивного эмоционального настроения, эмоциональной устойчивости.

В сфере «Специалист – клиент» первый должен обладать навыками диалогового общения с клиентами: правильно выбирать коммуникативную позицию, чувствовать ритмику разговора, владеть приемами «Я-сообщение», компромисса. Данный модуль тренинга нацелен на профилактику и преодоление деперсонализации и включает игры и

упражнения на развитие эмпатии, уменьшение негативных установок по отношению к клиенту.

В сфере «Специалист – учреждение сервиса» перед специалистом стоят задачи организации деловых отношений с директором сервисного предприятия, коллегами по работе, формирования своего авторитета.

Выполнение профессиональной деятельности в условиях строгой регламентации может обернуться для специалиста потерей собственной индивидуальности. С годами его представление о самом себе и своих человеческих желаниях как бы растворяется в профессиональных требованиях. Отсутствие возможностей свободного проявления индивидуальности и, по существу, «потеря собственного лица» чревата для специалиста нервными срывами, сокращением сугубо дружеских контактов с людьми, стойким ощущением «усталости от профессии».

Целью третьего модуля тренинга является повышение самооценки в сфере персональных достижений и обучение моделям преодолевающего поведения в профессионально трудных ситуациях.

Общая структура тренинга:

1. Вступительная часть: изучение и анализ ожиданий участников; разъяснение основной цели и задач тренинга; знакомство с принципами групповой работы (быть искренним и активным; не выносить за пределы группы обсуждаемые проблемы; говорить только от себя и своего имени; работать в группе, не пропуская ни одного занятия); анализ общего содержания тренинговой программы; знакомство участников тренинга.

2. Основные этапы социально-психологического тренинга: выполнение основных игр и упражнений в соответствии с темой модуля; групповая рефлексия после выполнения каждого упражнения (участники делятся чувствами, впечатлениями, мнениями, делая акцент на основных моментах выполнения упражнения, возникших трудностях при выполнении задания и т.д.).

3. Заключительный этап: анализ проведенного цикла занятий; оценка эффективности тренинга и устойчивости приобретенных новообразований.

Каждое индивидуальное занятие строится по следующему плану: введение (разминка), основная часть (информация о развиваемых умениях и навыках, упражнения и игры, направленные на обучение, формирование и развитие необходимых качеств; усвоение полученной информации и рефлексия) и заключение (подведение итогов занятия, осмысление проделанной работы, информация о направлении дальнейшей работы) [9. С. 147–152].

Оценка эффективности программы тренинга проводится как непосредственно после завершения цикла занятий, так и через некоторое время. В первом случае для оценки эффективности можно использо-

вать: самоотчеты участников тренинга, полученные в ходе тренинговых занятий; психодиагностические методики «Опросник МВІ» и «Диагностика уровня эмоционального выгорания», предъявляя их до начала цикла групповых занятий и после их завершения.

Практически большинство социально-психологических исследований указывает на эффективность применения тренинговых процедур для коррекции психических состояний личности, развития способностей, личностных качеств, умений и навыков. Таким образом, именно эти обстоятельства позволяют считать социально-психологический тренинг одним из эффективных методов профилактики и преодоления эмоционального выгорания (табл. 2).

Таблица 2

## Примерное содержание основного этапа тренинга «Антивыгорание» (по модулям)

Модуль 1	Игры и упражнения 2	Цель упражнения 3
<b>Я – специалист в области сервиса</b>	«Кто я и как я смотрю на других?» [7. С. 54]	Повышение точности межличностного восприятия
	«Хвастовство» [9. С. 201]	Создать условия для формирования навыков самораскрытия
	«Моя личность» [14. С. 74–79]	Создать условия для осознания специалистом особенностей своей личности, повысить внутренний интерес к самому себе
	«Проблема» [1. С. 21–22]	Снизить субъективную значимость личных проблем у участников группы
	«Плохо – хорошо» [12. С. 163]	Обучение участников группы умению видеть в плохом хорошее, не заикливаться на грустных мыслях и тяжелых переживаниях
	«Могло быть хуже» [12. С. 164]	Помогает держать себя «в форме» в трудных жизненных ситуациях, эффективно сбрасывать внутреннее напряжение и успокаиваться
	«Посмотри на себя глазами того, кто тебя любит» [7]	Активизация уверенности в себе, позитивного отношения к своей личности, достижение внутренней гармонии, преодоление депрессии
<b>Специалист – клиент</b>	«Клиент»	Формирование эмоционально-положительного отношения к клиентам
	«Первая встреча клиента» [11. С. 140–141]	Формирование умений организовать первую встречу клиента
	«Первое впечатление» [7. С. 54–55]	Формирование умений организовать первую встречу с клиентом
	«Комплимент» [11. С. 142]	Формирование умений устанавливать доверительные отношения с клиентом
	«Карусель» [9. С. 179–180]	Развить навыки эффективного общения, установления и окончания контакта с клиентом
	«Мой самый трудный клиент»	Развитие у специалистов эмоционально-положительного отношения к клиентам, организация обмена опытом между ними на предмет общения с трудными клиентами
	«Интонация» [12. С. 161]	Расширение диапазона коммуникативных возможностей специалистов в области сервиса

1	2	3
Специалист – учреждение сервиса	«Зеркало» [9. С. 187–189]	Научиться концентрировать внимание на партнере и на его невербальном языке
	«Продавец» [9. С. 202–203]	Развитие навыков убеждения
	«Выход из контакта» [7. С. 66]	Совершенствование коммуникативных способностей
	«Хочу – Могу – Надо» [12. С. 150]	Активизация и укрепление доверия к самому себе, к собственным желаниям и потребностям, развитие индивидуальности, расширение самосознания, поиск эффективного индивидуального стиля профессиональной деятельности
	«Мои коллеги» [12. С. 152]	Развитие средств эффективного общения специалиста с коллегами
	«Мой директор» [12. С. 153]	Развитие средств эффективного общения с директором сервисного предприятия
Специалист – учреждение сервиса	«Диалог» (с начальником, коллегой) [7. С. 55–56]	Отработка умения активного слушания
	«Мой стиль в профессии» [12. С. 151]	Отработка средств и способов эффективного индивидуального стиля профессиональной деятельности
	«Заезженная пластинка»	Изучение метода ассертивной защиты своих прав

Результаты проведенного нами исследования могут быть использованы службами персонала сервисных предприятий в целях улучшения психологического здоровья специалистов и повышения эффективности их профессиональной деятельности. Кроме того, они могут применяться в психологическом консультировании специалистов сферы социально-культурного сервиса и служить основой для разработки личностно-ориентированных коррекционных программ.

### Литература

1. Байард Р.Т., Байард Дж. Ваш беспокойный подросток. Практическое руководство для отчаявшихся родителей. М. : Просвещение, 2008. 208 с.
2. Большой психологический словарь / сост. и общ. ред. Б. Мещерякова, В. Зинченко. СПб. : прайм-ЕВРОЗНАК, 2004. 672 с.
3. Борытко Н.М. Пространство воспитания: образ бытия. Волгоград, 2000. 224 с.
4. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб. : Питер, 2008. 336 с.
5. Ермаков С.В. Понятие педагогической деятельности в теории развивающего обучения : дис. ... канд. филос. наук. Красноярск, 1997. 177 с.
6. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. СПб. : Питер, 2004. 512 с.
7. Исаков В.В., Макаров Ю.В. Путь к успеху: психологические основы подготовки психологов-игротехников. СПб. : Школа практической психологии, 1995. 73 с.
8. Кондрашенко В.Т., Донской Д.И. Общая психотерапия: учеб. пособие. Минск : Вышэйшая шк., 1997. 464 с.
9. Михайлова Е.В. Самопрезентация: теории, исследования, тренинг. СПб. : Речь, 2007. 224 с.

10. *Ожегов С.И.* Словарь русского языка: Ок. 57 000 слов / под ред. Н.Ю. Шведовой. М. : Рус. яз., 1988. 750 с.
11. *Рамендик Д.М., Солонкина О.В. и др.* Психологический практикум. М. : Мастерство, 2002. 160 с.
12. *Самоукина Н.В.* Первые шаги школьного психолога. Психологический тренинг. Дубна : Феникс+, 2000. 192 с.
13. *Ушаков Д.Н.* Толковый словарь русского языка : в 3 т. М., 1935. Т. 1. 1562 с.
14. *Чернявская А.П.* Психологическое консультирование по профессиональной ориентации. М. : Владос, 2001. 96 с.

THE MODEL OF DEVELOPMENT AND PREVENTION OF EMOTIONAL «BURN-OUT» SYNDROME AMONG THE SPECIALISTS OF SOCIAL AND CULTURAL SERVICE

Bobrovskaya A.N. (Volgograd)

**Summary.** The criterions and indexes of the emotional «burnout» syndrome, the regularities of its development among the specialists of socio-cultural services are analyzed in this article, and are results of empiric job according to diagnostic of the structural components and prevention of emotional “burnout” syndrome among specialists of the enterprises of restaurant service.

**Key words:** emotional «burnout» syndrome; development levels of emotional «burnout»; model of socio-psychological training course «Burnout Stop».