

Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и степени удовлетворенности профессиональных потребностей учителей

В. И. Майстренко*,

младший научный сотрудник лаборатории психофизиологии НИИ биофизики и медицинской кибернетики Сургутского государственного университета

В статье представлены результаты исследования взаимосвязи между «профессиональным выгоранием» и степенью удовлетворенности трудом среди учителей общеобразовательных учреждений г. Сургута (130 человек). Отмечается, что число учителей, относящихся к стадиям «формирования» и «сформированности» симптомов в фазах «напряжение» и «истощение», составляет около 42 %, а в фазе «резистенция» с показателями «за пределами нормы» составляет 63,5 %. Выявлено, что преобладающие потребности работников состоят «в хорошей организации труда», «в личном материальном и социальном обеспечении», «утилитарная». По результатам корреляционного анализа получено, что разброс взаимосвязей между симптомами выгорания и потребностями профессиональной деятельности составляет от $-0,17$ до $+0,42$. Особый интерес представляют зависимости, которые по результатам обеих методик представлены «за пределами нормы»: 1) потребность «в собственном развитии», которая коррелирует с симптомом эмоционального выгорания – «неадекватное эмоциональное реагирование» ($r=0,37$) и 2) «утилитарная» потребность, которая коррелирует с таким симптомом выгорания как «переживание психотравмирующих обстоятельств» ($r=0,30$).

Ключевые слова: синдром эмоционального выгорания, степень удовлетворенности трудом, напряжение, резистенция, истощение, потребности.

Понятие «синдром эмоционального выгорания» привнесено в отечественную науку из зарубежных исследований, имеющих приоритет в этой области [9; 10]. Можно отметить, что на сегодняшний день по данной проблеме уже опубликовано достаточно много работ, посвященных изучению синдрома эмоционального выгорания у представителей разных профессиональных групп. Анализ полученных в них результа-

тов показывает, что данный синдром характерен в большей степени для представителей профессий, относящихся к сфере «человек-человек» [6]. В первую очередь это работники социальной сферы, образования, медицинские работники.

Согласно современным данным [3; 4] под «психическим выгоранием» понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения. Этот синдром

*mvi2767@mail.ru

включает в себя три основные составляющие: *эмоциональную истощенность, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений*. Первое рассматривается как чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой. Второе же определяется как циничное отношение к труду и объектам своего труда. В частности, в сфере образования деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к ученикам, приходящим на урок, на консультации, отстраненная и безразличная позиция по отношению к коллегам [6]. Понятие деперсонализации означает отрицательное отношение не только к ученикам и коллегам, но и к труду и его предмету в целом (к качеству выполнения работы и т. д.). Наконец, *редукция профессиональных достижений* понимается как возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней.

Как известно, к основным группам факторов, способствующим формированию «синдрома выгорания», относятся [5]:

индивидуальные особенности личности (характерологические, самооценка, образование и т. д.);

организационные (содержание труда, рабочие перегрузки, условия работы);

особенности профессиональной деятельности.

На формирование «синдрома выгорания» может оказывать влияние неудовлетворение потребностей человека. Последние рассматриваются как внутренние сущностные силы, которые побуждают к осуществлению определенной деятельности. В данном случае весьма существенным является неудовлетворение личностных потребностей в профессиональной реализации, что и может приводить к возникновению «профессионального выгорания». Отметим, что говорить о полной ясности в вопросах формирования и развития этого деформирующего личность явления еще рано. Примером может служить недостаточная проработанность вопроса взаимосвязи между удовлетворенностью про-

фессиональных потребностей работников и степени их эмоционального выгорания, а также выявление именно тех профессиональных потребностей, неудовлетворение которых в большей степени влияет на формирование «синдрома выгорания».

Объект и методы исследования

В декабре 2008 года было проведено обследование 130 учителей двух общеобразовательных учреждений г. Сургута по следующим методикам: «Эмоциональное и профессиональное выгорание» (В. В. Бойко) [1] и «Степень удовлетворенности трудом» (методика «Опрос 56», модифицированная В. Б. Хозиевым), включающей в себя анализ 14 потребностей. Обработка данных производилась с помощью ЭВМ с последующим корреляционным анализом.

Работа проводилась с целью выявления взаимосвязи «синдрома выгорания» со степенью удовлетворенности трудом (через анализ потребностей, связанных с профессиональной деятельностью). Эти два фактора являются неотъемлемыми составляющими профессиональной эффективности любого работника. Традиционно в качестве конечных результатов синдрома выгорания рассматривается снижение следующих показателей: *эффективность деятельности, удовлетворенность трудом, идентификация себя с организацией, заинтересованное отношение к труду, состояние здоровья*.

Эмоциональное выгорание условно разделяют:

1) на *фазу напряжения*, во время которой переживание эмоционального напряжения в связи с неудовлетворенностью работой, собой, отношениями в коллективе становится длительным по времени;

2) *резистенции*, которая характеризуется сопротивлением и неадекватным реагированием на организационные стороны в работе, контакты с коллегами, партнерами и т. п.);

3) *истощения*, когда происходит избегание близких эмоциональных и личностных контактов, ухудшение состояния здоровья и др.

В тесте Бойко заложена шкала сформированности фаз эмоционального выгора-

ния, где уровень определяется по набранным баллам:

36 и менее баллов – несформировавшаяся фаза (в пределах нормы);

37–60 баллов – в стадии формирования;

61 и более баллов – сформировавшаяся.

Анализ результатов теста на «эмоциональное выгорание»

Обработка данных позволила получить ряд диаграмм и таблиц, некоторые из них представлены здесь для обсуждения. Прежде всего рассмотрим усредненные результаты анализа трех фаз эмоционального выгорания (см. рис. 1).

Из диаграммы видно, что в среднем по группе обследованных фазы напряжения и истощения не сформированы, а фаза резистенции находится в стадии формирования. Для более детального анализа степени сформированности каждой из фаз

по результатам обследования все учителя были разделены на три группы в зависимости от количества набранных баллов. В итоге произошло следующее распределение работников (в %) по группам: «в пределах нормы», «формирующаяся фаза» и «сформированная фаза», что представлено в табл. 1.

Из табл. 1 видно, что большая часть протестированных учителей находится «в пределах нормы» в фазах «напряжение» и «истощение». Но в то же время в этих фазах общее число обследованных, относящихся к стадиям «формирования» и «сформированности», составляет около 42 %. С другой стороны, в фазе «резистенция» работники с показателями «за пределами нормы» составляют 63,5 % общего количества обследованных. Эти данные свидетельствуют о высоком эмоциональном выгорании среди обследованных учителей, что может быть показателем общего

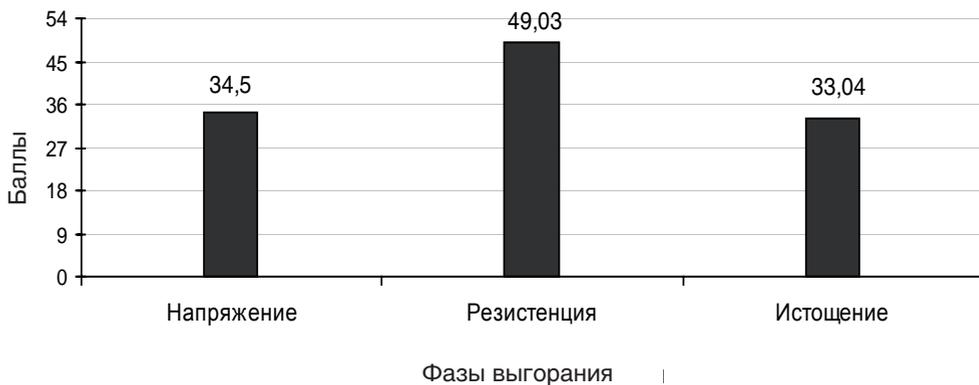


Рис. 1. Диаграмма усредненных результатов (в баллах) сформированности 3 фаз эмоционального выгорания у обследованных учителей

Таблица 1

Численное распределение работников (в %) по степени сформированности эмоционального выгорания в каждой фазе

Степень сформированности фаз	Название фаз		
	напряжение, %	резистенция, %	истощение, %
В пределах нормы	58,50	36,50	58,50
Формирующаяся	28	33	30,50
Сформированная	14	30,50	11

напряжения в коллективе, влияющего на эффективность образовательного процесса.

Каждая из вышеперечисленных фаз теста для исследования «эмоционального и профессионального выгорания» включает в себя четыре симптома.

Рассмотрим краткую характеристику симптомов существующих фаз.

1. Симптомы фазы «напряжение»:

I – переживание психотравмирующих обстоятельств;

II – неудовлетворенность собой;

III – загнанность в клетку (ощущение безысходности, разочарования в своей профессии и карьере);

IV – тревога и депрессия (чрезмерные переживания о возможной профессиональной ошибке, сокращении, недопонимании).

2. Симптомы фазы «резистенция»:

V – неадекватное эмоциональное реагирование (застывание на отрицательных эмоциях и их демонстрация);

VI – эмоционально нравственная дезориентация (сниженная ориентация на добропорядочные отношения в коллективе и с партнерами);

VII – расширение сферы экономики эмоций (избегание или сокращение контактов);

VIII – редукция профессиональных обязанностей (работа «через силу» и снижение эффективности труда).

3. Симптомы фазы «истощение»:

IX – эмоциональный дефицит (снижение и невозможность эмоциональной отзывчивости, упадок сил);

X – эмоциональная отстраненность (притупление эмоций, взаимодействие автоматическое с защитой от чужих отрицательных эмоций);

XI – личностная отстраненность (разочарование, обозленность и отстраненность в контактах);

XII – психосоматические и психовегетативные нарушения (ухудшение психического и физического состояния при малейших трудностях на работе).

Каждый симптом, в зависимости от набранной суммы баллов (от 0 до 30 баллов), имеет свою степень сформированности;

9 и менее баллов – несложившийся симптом;

9–15 баллов – складывающийся;

15 и более – сложившийся симптом.

Степень сформированности симптомов в среднем по группе обследованных представлена на рис. 2.

Из рис. 2 видно, что симптом «неадекватное эмоциональное реагирование» V является сформировавшимся, а симптомы «пережи-



Рис. 2. Диаграмма степени сформированности 12 (I–XII) симптомов эмоционального выгорания в среднем по группе обследованных учителей в баллах

вание психотравмирующих обстоятельств» I, «тревога и депрессия» IV, «расширение сферы экономии эмоций» VII, «редукция профессиональных обязанностей» VIII, «эмоциональный дефицит» IX находятся в стадии формирования. Такие симптомы как «неудовлетворенность собой» II, «эмоционально-нравственная дезориентация» VI, «эмоциональная отстраненность» X, «психосоматические и психовегетативные нарушения» XI по баллам находятся в пределах нормы, хотя близки к стадии формирования. Только симптомы «Загнанность в клетку» (III) и «Личностная отстраненность» (XI) действительно слабо выражены.

Для более детального анализа симптомов все обследуемые были разделены на 3 группы в зависимости от степени сформированности у них каждого симптома («в пределах нормы», «формирующийся симптом» и «сформированный симптом»), причем каждая из этих групп была представлена числом человек (в %). Результаты представлены на рис. 3, по которому видно, что сумма «формирующегося» и «сформированного» симптомов во всех 12 симптомах превышает известный 30 %-ный рубеж «за пределами нормы». Коэффициенты внутренней согласованности шкал составили 0,67–0,79.

Таким образом, полученные результаты свидетельствуют, что состояние большинства обследованных учителей не может способствовать максимальной эффективности их деятельности, поскольку их взаимодействие с другими людьми (тем более с детьми) в процессе работы несколько искажено, реакции на ту или иную ситуации могут быть непредсказуемы.

Сами учителя при этом чрезмерно чувствительны и тревожны, испытывают внутреннее раздражение и напряжение, однако эмоционально закрепощены, могут демонстрировать некую отстраненность и «автоматизм» при выполнении своих профессиональных обязанностей. У таких работников снижена идентификация себя с организацией, т. е. принятие работником целей и ценностей образовательного учреждения, осуществление деятельности по реализации этих целей, отстаивание ее интересов и желание сохранить себя ее членом [6; 7].

Анализ результатов обследования по методике «Степень удовлетворенности трудом»

По данной методике изучались 14 потребностей профессиональной деятельности, представленных ниже.

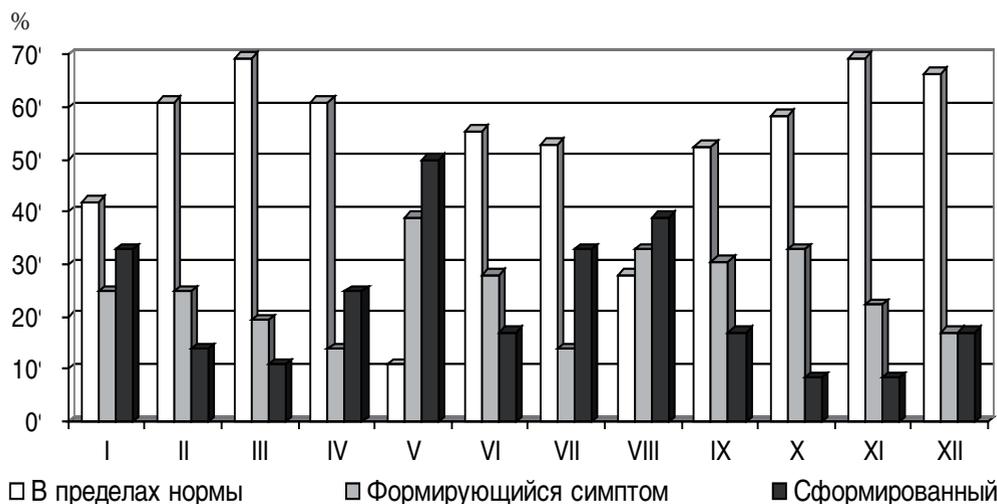


Рис. 3. Диаграмма степени сформированности каждого из 12 симптомов эмоционального выгорания у обследованных учителей (в %)

1. В творческой и интересной работе;
2. благоприятных условиях труда;
3. теплых и доверительных отношениях в коллективе;
4. признании и в личном авторитете;
5. собственном развитии.
6. личном материальном и социальном обеспечении;
7. принципиальных и требовательных взаимоотношениях в коллективе;
8. индивидуальном развитии всех членов коллектива;
9. активной жизненной позиции всех членов коллектива;
10. хорошей организации труда;
11. производственных успехах всего коллектива;
12. утилитарной (потребность в упрощении самой работы и в сужении круга ответственности);
13. общественном признании личного вклада и важности работы;
14. общении как по «вертикали», так и по «горизонтали».

Степень сформированности потребностей в среднем по группе обследованных представлена на рис. 4, причем количество баллов отражает разницу между идеальным и реальным удовлетворением каждой потребности. Коэффициенты внутренней согласованности шкал составляют 0,3–0,71.

Из диаграммы видно, что наиболее значимой является потребность «в хорошей организации труда» (10), за ней в порядке уменьшения следуют потребности «в личном материальном и социальном обеспечении» (6), «утилитарная» (12), «в собственном развитии» (5), «в производственных успехах всего коллектива» (11). Отсюда следует, что количество баллов отражает разницу между идеальным и реальным удовлетворением каждой потребности. Именно по этим направлениям в своей профессиональной деятельности учителя наименее удовлетворены.

На рис. 5 представлена диаграмма степени сформированности каждой из 14 потребностей у обследованных работников (в %).

Из рис. 5 видно, что сумма «формирующейся» и «сформированной» потребностей составляет 60–90 % обследованных работников по таким 3 потребностям как «в хорошей организации труда» (10), «в личном материальном и социальном обеспечении» (6), «утилитарная (потребность в упрощении самой работы и в сужении круга ответственности)» (12). Взаимосвязь этих наиболее выраженных потребностей может быть обусловлена тем, что в связи с недостаточно целесообразной организацией труда у педагогов возникает опасение материальной недооценки их вклада в образовательный процесс или во внеучебную деятельность.

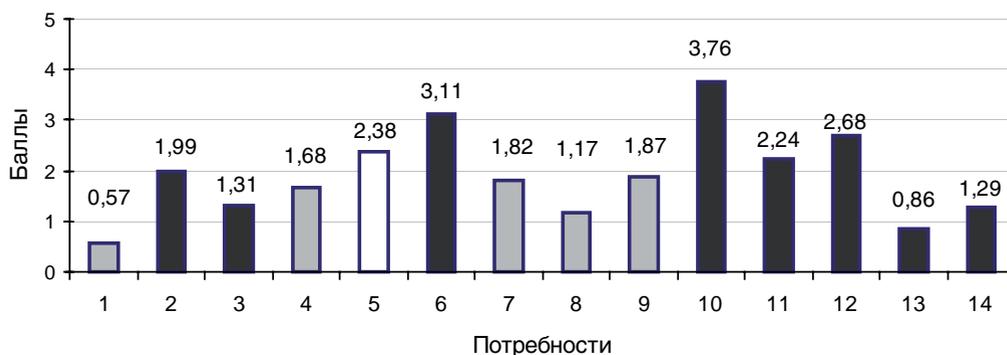


Рис. 4. Диаграмма степени сформированности 14 потребностей в среднем по группе обследованных учителей (в баллах)

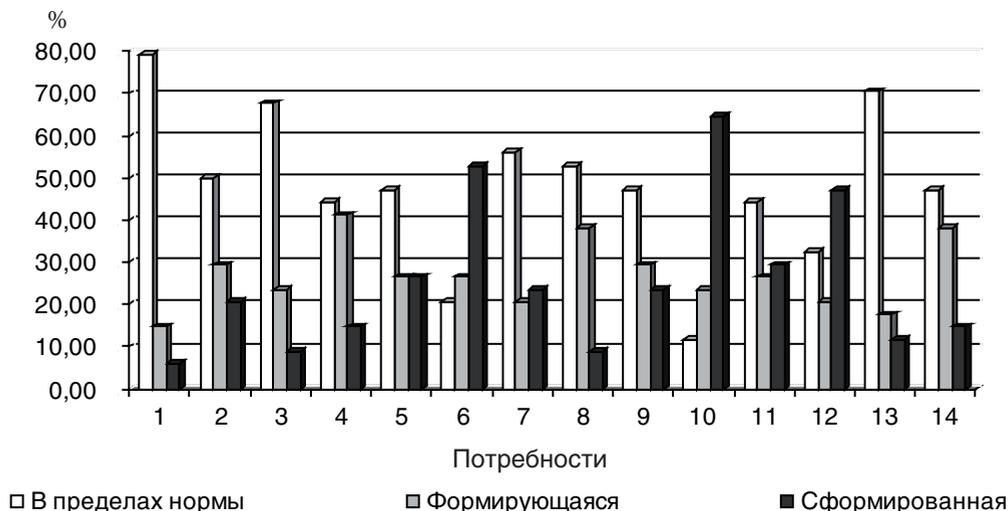


Рис. 5. Диаграмма степени сформированности 14 потребностей у обследованных работников (в %)

Это, в свою очередь, усиливает желание снижать или даже избегать ответственности при малейшей возможности [7; 8].

Анализ взаимосвязи между симптомами эмоционального выгорания и потребностями профессиональной деятельности

Для обработки полученных результатов использовался корреляционный анализ (по Пирсону). Выборка удовлетворяет нормальному распределению случайных величин Гаусса. Уровень статистической значимости $p=0,05$. Разброс взаимосвязей между симптомами выгорания и потребностями профессиональной деятельности от минус 0,17 до плюс 0,42.

Были выявлены (с разной степенью сформированности симптомов выгорания и профессиональных потребностей) следующие наибольшие степени взаимосвязи:

- потребность «в творческой и интересной работе» коррелирует со следующими симптомами эмоционального выгорания: «тревога и депрессия» ($r=0,33$), «расширение сферы экономии эмоций» ($r=0,30$), «редукция профессиональных обязанностей» ($r=0,38$), «эмоциональный дефицит»

($r=0,32$), «личностная отстраненность» ($r=0,30$), «психосоматические и психовегетативные нарушения» ($r=0,38$);

- потребность «в теплых и доверительных отношениях в коллективе» коррелирует с такими симптомами выгорания, как «неудовлетворенность собой» ($r=0,42$) и «загнанность в клетку» ($r=0,29$);
- потребность «в собственном развитии» коррелирует с симптомом выгорания «личностная отстраненность» ($r=0,34$);
- потребность «утилитарная» коррелирует с таким симптомом выгорания, как «психосоматические и психовегетативные нарушения» ($r=0,28$).

В особенности следует отметить, что представленный анализ выявил интересную корреляцию потребностей и симптомов выгорания, находящихся выражено «за пределами нормы» по результатам обеих методик, таких как:

- потребность «в собственном развитии», которая коррелирует с симптомом эмоционального выгорания «неадекватное эмоциональное реагирование» ($r=0,37$);
- потребность «утилитарная» (потребность в упрощении самой работы и в суже-

нии круга ответственности), которая коррелирует с симптомом выгорания «переживание психотравмирующих обстоятельств» ($r=0,30$).

Безусловно, наибольший интерес представляют те неудовлетворенные профессиональные потребности и те симптомы выгорания, которые показывают выход «за пределы нормы». Как выяснилось, для большинства педагогов весьма существенным является собственное развитие, и неудовлетворение этой потребности влечет за собой искажения в эмоциональном реагировании на ту или иную ситуацию, что распространяется на все сферы жизни. Рассматривая яркую выраженность неудовлетворения «утилитарной» потребности и ее взаимосвязь с таким выраженным симптомом выгорания как «переживание психотравмирующих обстоятельств», можно констатировать, что перенасыщенная большим количеством планов, отчетов, степенью ответственности за них работа учителей вызывает переживание, напряжение и последующее истощение эмоциональной сферы, а также приводит к психосоматическим нарушениям.

Полученные корреляции других профессиональных потребностей и симптомов выгорания являются также информативными. Например, весьма показательной можно рассматривать взаимосвязь потребности «в творческой и интересной работе» с целым рядом симптомов эмоционального выгорания.

Выводы

При исследовании особенностей «эмоционального выгорания» у учителей г. Сургута выявлено, что по всем 12 симптомам уровень этого показателя превышает известный 30 %-ный рубеж «за пределами нормы». Данная закономерность прослеживается в фазах «напряжение» и «истощение», где общее число обследованных, относящихся к стадиям «формирования» и «сформированности», составляет около 42 %, а в фазе «резистенция» работников с показателями «за пределами нормы» – 63,5 % общего числа обследованных. Есте-

ственно, такой результат настораживает и требует планирования мероприятий по профилактике эмоционального выгорания в обследованных коллективах.

При анализе степени сформированности 14 профессиональных потребностей обнаружено, что по 11 потребностям число учителей, относящихся к стадиям «формирования» и «сформированности» неудовлетворения потребностей, составляет 40–90 % общего числа. Лишь по 3 потребностям («в творческой и интересной работе», «в теплых и доверительных отношениях в коллективе», «в общественном признании личного вклада и важности работы») сумма «формирующейся» и «сформированной» потребностей у 20–30 % учителей.

Полученные при корреляционном анализе результаты свидетельствуют также о наличии разной степени взаимосвязи между формированием 12 симптомов синдрома эмоционального выгорания и неудовлетворенностью 14 рассматриваемых потребностей профессиональной деятельности учителей. В частности, выявлены 3 потребности («в творческой и интересной работе», «в теплых и доверительных отношениях в коллективе», «утилитарная»), при неудовлетворении каждой из которых развивается в первую очередь целый ряд симптомов выгорания.

Выявляемые корреляции между неудовлетворением профессиональных потребностей и выгоранием, а также степень их выраженности можно использовать для планирования мероприятий по предупреждению формирования эмоционального выгорания. Полученные данные подтверждают необходимость своевременной диагностики и проведение индивидуальной и групповой работы с педагогами, направленной на предотвращение «эмоционального выгорания». Развитие синдрома эмоционального выгорания может предотвратить создание на рабочем месте условий, характеризующихся атмосферой теплых и доверительных отношений в коллективе, что создаст возможность для учителей творчески подходить к своей работе и будет способствовать их саморазвитию.

Литература

1. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М., 1996.
2. Борисова М. В. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов // Вопросы психологии. 2005. № 2.
3. Орел В. Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии // Проблемы общей и организационной психологии. Ярославль, 1999.
4. Орел В. Е., Шемет И. С. Исследование влияния содержания деятельности на удовлетворенность трудом // Психологические проблемы рационализации трудовой деятельности. Ярославль, 1987.
5. Пряжников Н. С., Ожогова Е. Г. Стратегии преодоления синдрома «эмоционального выгорания» в работе педагога // Психологическая наука и образование. 2008. № 2.
6. Рогинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал. Т. 23. 2002. № 3.
7. Симонов В. П. Диагностика личности и деятельности педагога и обучаемых. М., 2004.
8. Форманюк Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. 1994. № 6.
9. Burke R. J., Greengalass E. A. longitudinal study of psychological burnout in teachers // Human Relations. 1995. V. 48 (2).
10. Byrne B. M. Burnout: testing for the validity, replication, and invariance of causal structure across elementary, intermediate, and secondary teachers // Americal Educational Research J. 1994. V. 31 (3).

Relationship between the Burnout Syndrome and Satisfaction of Professional Needs among Teachers

V. I. Maystrenko,

Junior Researcher, Laboratory of Psychophysiology, Scientific Research Institute of Biophysics and Medical Cybernetics, Surgut State University

The article presents results of the study on relationship between the burnout syndrome and the degree of job satisfaction among teachers of educational institutions of Surgut (130 people). The number of teachers belonging to the stages of "forming" and "formed" symptoms in the phases "Tension" and "Exhaustion" is about 42%, and in the "Resistance" phase with the indicators "beyond the norm" is 63,5% . The predominant needs of employees are the following: "good work organization", "personal material and social security", "utilitarian". The results of correlation analysis indicate that the range of the relationship between the symptoms of burnout and professional life needs is from -0.17 to 0.42. Relations that are based on the results from the both methods and are "beyond the norm" are of particular interest: 1) the need "in personal development" correlates with the following symptom of burnout – "inadequate emotional response" ($r = 0,37$) and 2) "utilitarian" need correlates with the burnout symptom of "the experience of traumatic circumstances" ($r = 0,30$).

Keywords: emotional burnout syndrome, degree of job satisfaction, tension, resistance, exhaustion, needs.

References

1. *Boiko V. V.* Energiya emocii v obshenii: vzglyad na sebya i na drugih. M., 1996.
2. *Borisova M. V.* Psihologicheskie determinanty fenomena emocional'nogo vygoraniya u pedagogov // *Voprosy psihologii.* 2005. № 2.
3. *Orel V. E.* Issledovanie fenomena psihicheskogo vygoraniya v otechestvennoi i zarubezhnoi psihologii // *Problemy obshei i organizacionnoi psihologii.* Yaroslavl', 1999.
4. *Orel V. E., Shemet I. S.* Issledovanie vliyaniya sodержaniya deyatel'nosti na udovletvorennost' trudom // *Psihologicheskie problemy racionalizatsii trudovoi deyatel'nosti.* Yaroslavl', 1987.
5. *Pryazhnikov N. S., Ozhogova E. G.* Strategii preodoleniya sindroma «emocional'nogo vygoraniya» v rabote pedagoga // *Psihologicheskaya nauka i obrazovanie.* 2008. № 2.
6. *Roginskaya T. I.* Sindrom vygoraniya v social'nyh professiyah // *Psihologicheskii zhurnal.* T. 23. 2002. № 3.
7. *Simonov V. P.* Diagnostika lichnosti i deyatel'nosti pedagoga i obuchaemyh. Ucheb. posobie. M., 2004.
8. *Formanyuk T. V.* Sindrom «emocional'nogo sgoraniya» kak pokazatel' professional'noi dezadaptatsii uchitelya // *Voprosy psihologii.* 1994. № 6.
9. *Burke R. J., Greengalass E. A.* longitudinal study of psychological burnout in teachers // *Human Relations.* 1995. V. 48 (2).
10. *Byrne B. M.* Burnout: testing for the validity, replication, and invariance of causal structure across elementary, intermediate, and secondary teachers // *Americal Educational Research J.* 1994. V. 31 (3).