

ТУЛЕГЕНОВА АЛЬБИНА ГЕОРГИЕВНА

кандидат педагогических наук,
доцент Таврического национального университета им. В. И. Вернадского,
tylegenov@rambler.ru

ALBINA TULEGENOVA

Cand.Sc. (Pedagogy), Assoc. Prof., Taurida National V. I. Vernadsky University

УДК 37.015

К ВОПРОСУ ИССЛЕДОВАНИЯ ФЕНОМЕНА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ КАК ПРОБЛЕМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕДАГОГА

ON THE QUESTION OF STUDYING THE PHENOMENON OF EMOTIONAL BURNOUT AS A PROBLEM IN TEACHERS PROFESSIONAL ACTIVITY

АННОТАЦИЯ. В статье подробно рассматривается проблема эмоционального выгорания в педагогической профессии: модели и фазы развития данной деформации личности, симптомы ее проявления, факторы, инициирующие данный процесс; меры по предупреждению развития данного синдрома.

ABSTRACT. The article details the problem of emotional burnout in pedagogical profession: development of deformation of personality, models and phases, symptoms of its manifestation, factors that contribute to this process, measures to prevent the development of this syndrome.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: синдром эмоционального выгорания; модели, стадии, фазы эмоционального выгорания; симптомы эмоционального выгорания; профилактика синдрома эмоционального выгорания.

KEY WORDS: burnout syndrome, models, stages, phases of the emotional burnout, symptoms of the emotional burnout, preventing burnout syndrome.

Синдром эмоционального выгорания (англ. *burn out*) — понятие, введенное в психологию американским психиатром Фрейденбергером в 1974 году. Проявляется нарастающим эмоциональным истощением, которое может повлечь за собой личностные изменения в сфере общения с людьми (вплоть до развития глубоких когнитивных искажений); безразличием к своим обязанностям и происходящему на работе; дегуманизацией в форме негативизма по отношению как к пациентам, клиентам, воспитанникам, так и к сотрудникам; ощущением собственной профессиональной несостоятельности, неудовлетворенности работой; в явлениях деперсонализации, а в конечном итоге в резком ухудшении качества жизни. В дальнейшем могут начаться невротические расстройства и психосоматические заболевания.

Развитию этого состояния способствует необходимость работы в однообразном и напряженном ритме, эмоциональная нагрузка при взаимодействии с трудным контингентом, а также отсутствие должного вознаграждения (не только материального, но и психологического) за выполненную работу, что заставляет человека думать, что его деятельность не имеет ценности.

Как показывают многочисленные исследования [1; 3; 12; 13; 19; 20 и др.], педагогическая профессия — одна из тех профессий, которые в большей степени подвержены влиянию

эмоционального выгорания. Это связано с тем, что профессиональный труд педагога отличается чрезвычайно высоким уровнем эмоциональной напряженности и в то же время крайне низким уровнем социальной защищенности, социального признания и скромным материальным вознаграждением. Возрастающие требования со стороны общества к личности педагога повышают степень актуальности данной проблемы. В связи с активным внедрением в педагогический процесс инновационных технологий предъявляются все более высокие запросы не только к профессиональным знаниям, умениям и навыкам учителя, но и к уровню его личностного саморазвития, его психологическому самочувствию.

В современной психолого-педагогической и медицинской литературе дается определение термина «эмоциональное выгорание» [8; 15; 20] (иногда его переводят на русский язык как «эмоциональное сгорание» или «профессиональное выгорание»); приводятся методики диагностики этого состояния [1; 7; 14; 15]; описываются его симптомы [9; 17; 18], внешние факторы и внутренние причины, способствующие развитию данной профессиональной деформации [3; 11; 12; 17]; разработаны модели и обозначены стадии процесса эмоционального выгорания [2; 22]; выявлены особенности формирования синдрома эмоционального выгорания у представителей педагогической профессии

[10; 15; 17]; даны рекомендации по профилактике и устранению эмоциональных перегрузок [1; 3; 15]. Однако использование имеющихся знаний в практике работы школьных учителей и вузовских преподавателей крайне ограничено. Многие педагоги отмечают у себя наличие психических состояний, дестабилизирующих профессиональную деятельность (тревожность, уныние, подавленность, апатию, разочарование, хроническую усталость) и характеризующих собой синдром эмоционального выгорания, но четкого представления о данной профессиональной деформации при этом не имеют.

Синдром включает в себя три основные составляющие, выделенные К. Маслач: эмоциональную истощенность, деперсонализацию (цинизм) и редуцирование профессиональных достижений [9].

При этом под эмоциональным истощением понимается чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное работой. Деперсонализация предполагает циничное отношение к труду и объектам своего труда. В сфере педагогической деятельности деперсонализация порождает бесчувственное, негуманное отношение к учащимся и воспитанникам. Контакты с ними становятся формальными, обезличенными; возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер, но внутренне сдерживаемое раздражение со временем прорывается наружу и приводит к конфликтам [10].

Редуцирование личных (персональных) достижений проявляет себя снижением компетентности в работе, недовольством собой, уменьшением ценности своей деятельности, негативным самовосприятием в профессиональной сфере. Возникает чувство вины за свои явные или же надуманные профессиональные ошибки, негативные проявления своих эмоций, понижается профессиональная и личная самооценка, формируется чувство собственной несостоятельности и безразличия к работе [15].

Исследования последних лет [10; 13; 18 и др.] существенно расширили область использования термина «психическое выгорание», включив в сферу его распространения профессии, не связанные с социальным взаимодействием, что привело к некоторой модификации понятия «выгорание». На данный момент психическое выгорание понимается как профессиональный кризис, связанный с работой в целом, а не только с межличностными взаимоотношениями в ее процессе. С этих позиций понятие деперсонализации имеет более широкое значение и подразумевает отрицательное отношение не только к клиентам, но и к труду и его предмету. Правомерным становится использование термина «профессиональное выгорание».

Как следует из специальной литературы, профессиональное выгорание — это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущих к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека. Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накопления отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки», «освобождения» от них. Оно рассматривается рядом

авторов как самая опасная профессиональная болезнь в первую очередь тех, кто работает с людьми и чья деятельность невозможна без общения [9; 15; 17 и др.]. По данным социально-демографических исследований, труд педагога относится к числу наиболее напряженных в эмоциональном плане видов труда и поэтому в наибольшей степени приводит к профессиональному выгоранию.

Синдром профессионального выгорания как динамический процесс развивается постепенно и имеет определенные фазы или стадии, которые определяются процессуальными моделями эмоционального выгорания.

В настоящее время существует несколько моделей эмоционального выгорания, описывающих данный феномен. Подробное описание основных моделей представлено в словаре-справочнике «Управление персоналом» [22].

Однофакторная модель эмоционального выгорания (Пайнс, Аронсон). Согласно ей, выгорание — это состояние физического, эмоционального и когнитивного истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях. Истощение является главной причиной (фактором), а остальные проявления дисгармонии переживаний и поведения считаются следствием. Отмечается, что риск эмоционального выгорания угрожает не только представителям социальных профессий.

Двухфакторная модель (Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма). Синдром эмоционального выгорания сводится к двумерной конструкции, состоящей из эмоционального истощения и деперсонализации. Первый компонент, получивший название «аффективного», относится к сфере жалоб на свое здоровье, физическое самочувствие, нервное напряжение, эмоциональное истощение. Второй — деперсонализация — проявляется в изменении отношений либо к пациентам, либо к себе. Он получил название «установочного».

Трехфакторная модель (К. Маслач и С. Джексон). Синдром психического выгорания представляет собой трехмерный конструкт, включающий в себя эмоциональное истощение, деперсонализацию и редуцирование личных достижений (характеристика каждой из трех составляющих эмоционального выгорания была представлена ранее).

Более подробная характеристика этих стадий дана в исследовании Г. А. Макаровой [8].

Первая стадия начинается с приглушения эмоций, сглаживания остроты чувств и свежести переживаний; специалист неожиданно замечает: вроде бы все пока нормально, но... скучно и пусто на душе; исчезают положительные эмоции, появляется некоторая отстраненность в отношениях с членами семьи; возникает состояние тревожности и неудовлетворенности.

Вторая стадия характеризуется тем, что возникают недоразумения с учениками, родителями. Педагог в кругу своих коллег начинает с пренебрежением говорить о некоторых из них. С трудом сдерживаемая вначале антипатия сменяется вспышками раздражения по отношению к учащимся. Подобное поведение профессионала — это не осознаваемое

им самим проявление чувства самосохранения при общении, превышающем безопасный для организма уровень.

На третьей стадии притупляются представления о ценностях жизни, эмоциональное отношение к миру «уплощается», человек становится опасно равнодушным ко всему, даже к собственной жизни. По привычке такой человек еще может сохранять внешнюю респектабельность и некоторый апломб, но теряется интерес к чему бы то ни было, почти физически ощутимый холод безразличия поселяется в его душе.

Четырехфакторная модель (Firth, Mims, Iwanicki, Schwab). В четырехфакторной модели выгорания один из его элементов (эмоциональное истощение, деперсонализация или редуцированные персональные достижения) разделяется на два отдельных фактора. Например, деперсонализация связана с работой и с реципиентами соответственно и т. д.

Эмоциональное выгорание как динамический процесс, развивающийся во времени, характеризуется нарастающей степенью выраженности его проявлений. Например, динамическая модель (Б. Перлман и Е. А. Хартман) описывает развитие процесса эмоционального выгорания как проявление трех основных классов реакции на организационные стрессы. Это физиологические реакции, проявляющиеся в физических симптомах (физическое истощение); аффективно-когнитивные реакции (эмоциональное и мотивационное истощение); поведенческие реакции, выражающиеся в дезадаптации, дистанцировании от профессиональных обязанностей, снижении рабочей мотивации и продуктивности.

Согласно процессуальной модели М. Буриша, развитие синдрома эмоционального выгорания проходит ряд стадий. Сначала возникают значительные энергетические затраты — следствие экстремально высокой положительной установки на выполнение профессиональной деятельности. По мере развития синдрома появляется чувство усталости, которое постепенно сменяется разочарованием, снижением интереса к своей работе. Следует, однако, отметить, что развитие эмоционального выгорания индивидуально и определяется различиями в эмоционально-мотивационной сфере, а также условиями, в которых протекает профессиональная деятельность человека. Кроме того, авторы статей и работ по эмоциональному выгоранию говорят о нем неоднозначно. В одном случае как о профессиональной деформации, негативно сказывающейся на деятельности педагогов, а в другом — как о механизме психологической защиты, позволяющем регулировать психику и защищать ее от негативных эмоциональных воздействий [16]

Дж. Гринберг [22] предлагает рассматривать эмоциональное выгорание как пятиступенчатый прогрессирующий процесс. С позиции профессиональной педагогической деятельности они выглядят следующим образом.

Первая стадия эмоционального выгорания — «медовый месяц». Учитель обычно доволен своей работой и относится к трудовым задачам

с энтузиазмом. Однако по мере появления и углубления рабочих стрессов профессиональная деятельность начинает приносить все меньше удовольствия. Педагог становится менее энергичным.

Вторая стадия — «недостаток топлива». Появляются усталость, апатия, могут возникнуть проблемы со сном. При отсутствии дополнительной мотивации и стимулирования теряется интерес к учительскому труду, исчезает привлекательность работы в школе, падает эффективность педагогической деятельности. Возможны нарушения трудовой дисциплины и отстраненность (дистанцирование) от профессиональных обязанностей. В случае высокой мотивации педагог может продолжать гореть, подпитываясь внутренними ресурсами, но в ущерб своему здоровью.

Третья стадия — хронические симптомы. Чрезмерная работа без отдыха, особенно «трудоголиков», приводит к таким физическим явлениям, как истощение и подверженность заболеваниям, а также к психологическим переживаниям — хронической раздражительности, обостренной злобе или чувству подавленности, «загнанности в угол». Постоянное переживание нехватки времени (синдром менеджера).

Четвертая стадия — кризис. Как правило, развиваются хронические заболевания, в результате чего человек частично или полностью теряет работоспособность. Усиливаются переживания неудовлетворенности собственной эффективностью и качеством жизни.

Пятая стадия эмоционального выгорания — «пробивание стены». Физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать развитие опасных заболеваний, угрожающих жизни человека. У педагога появляется столько проблем, что его карьера находится под угрозой.

Специальным предметом исследования синдромом профессионального выгорания учителя выступает в работе Л. В. Сушенцовой [15], которая выделяет три основные стадии развития данного синдрома:

- на первой, начальной стадии у учителей наблюдаются отдельные сбои на уровне выполнения функций, произвольного поведения: забывание каких-то моментов (например, внесена ли нужная запись в документацию, задавался ли ученику планируемый вопрос, что ученик ответил на поставленный вопрос, сбои в выполнении каких-либо двигательных действий и т. д.). Из-за боязни ошибиться это сопровождается повышенным контролем и многократной проверкой выполнения рабочих действий на фоне ощущения нервно-психической напряженности;
- на второй стадии наблюдается снижение интереса к работе, потребности в общении (в том числе и дома, с друзьями): «не хочется никого видеть», «в четверг ощущение, что уже пятница», «неделя длится нескончаемо», нарастание апатии к концу недели, появление устойчивых соматических симптомов (нет сил, энергии, особенно к концу недели; головные боли по вечерам; «мертвый сон без сновидений», увеличение числа простудных

заболеваний); повышенная раздражительность (любая мелочь начинает раздражать);

- третья стадия — собственно личностное выгорание. Характерна полная потеря интереса к работе и жизни вообще, эмоциональное безразличие, оцепенение, нежелание видеть людей и общаться с ними, ощущение постоянного отсутствия сил.

Симптомы профессионального выгорания довольно многочисленны и могут проявляться на разных стадиях его развития. В настоящее время исследователи выделяют около 100 симптомов, так или иначе связанных с эмоциональным выгоранием [13]. Они, как отмечают Н. Г. Осухова и В. В. Кожевникова [23], по своим психофизиологическим характеристикам могут быть отнесены к трем группам.

Психофизические симптомы: чувство постоянной усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна (симптом хронической усталости); ощущение эмоционального и физического истощения; снижение восприимчивости и реактивности в связи с изменениями внешней среды (отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию); общая астенизация (слабость, снижение активности и энергии, ухудшение биохимии крови и гормональных показателей); частые беспричинные головные боли; постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта; резкая потеря или резкое увеличение веса; полная или частичная бессонница; постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня; одышка или нарушения дыхания при физической или эмоциональной нагрузке; заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности (ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних, телесных ощущений).

Социально-психологические симптомы: безразличие, скука, пассивность и депрессия (пониженный эмоциональный тонус, чувство подавленности); повышенная раздражительность на незначительные, мелкие события; частые нервные срывы (вспышки немотивированного гнева или отказ от общения, уход в себя); постоянное переживание негативных эмоций, для которых во внешней ситуации причин нет (чувство вины, обиды, стыда, подозрительность, скованность); чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности (ощущение, что «что-то не так, как надо»); чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, что «не получится» или «я не справлюсь»; общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу «как ни старайся, все равно ничего не получится»).

Поведенческие симптомы: ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять ее все труднее и труднее; сотрудник заметно меняет свой рабочий режим (увеличивает или сокращает время работы); постоянно, без необходимости, берет работу домой, но дома ее не делает; руководитель затрудняется в принятии решений; чувство бесполезности, неверие в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам; невыполнение важных, приоритетных задач и «застывание» на мелких деталях,

не соответствующая служебным требованиям трата большей части рабочего времени на плохо осознаваемое или не осознаваемое выполнение автоматических и элементарных действий; дистанцированность от коллег и клиентов, повышение неадекватной критичности; злоупотребление алкоголем, резкое возрастание выкуренных за день сигарет, применение наркотических средств.

Такой подход вполне соответствует позиции К. Маслач (1978), которая условно разделила симптомы эмоционального выгорания на физические, поведенческие и психологические.

Пять ключевых групп симптомов, характерных для синдрома эмоционального выгорания, выделяют П. И. Сидоров, Г. А. Макарова и ряд других исследователей.

К *физическим симптомам* относятся: усталость, физическое утомление, истощение; уменьшенный или увеличенный вес; недостаточный сон, бессонница; плохое общее состояние здоровья (в том числе и по ощущениям); затрудненное дыхание, одышка; тошнота, головокружение, чрезмерная потливость, дрожание; повышение артериального давления; язвы и воспалительные заболевания кожи; болезни сердечно-сосудистой системы.

Эмоциональные симптомы проявляют себя как: недостаток эмоций; пессимизм, цинизм и черствость в работе и личной жизни; безразличие, усталость; ощущение фрустрации, беспомощности, безнадежности; раздражительность, агрессивность; тревога, усиление иррационального беспокойства, неспособность сосредоточиться; депрессия, чувство вины; истерики, душевные страдания; потеря идеалов, надежд или профессиональных перспектив; увеличение деперсонализации своей или других (люди становятся безликими, как манекены); преобладание чувства одиночества.

Поведенческие симптомы включают: импульсивное эмоциональное поведение; безразличие к еде; малую физическую нагрузку; желание прерваться, отдохнуть во время рабочего дня; употребление табака, алкоголя, лекарств, совмещаемое с оправданием этих действий; несчастные случаи, например, падения, травмы, аварии и т. д.

Интеллектуальное состояние характеризуется уменьшением интереса к новым теориям и идеям в работе, к альтернативным подходам в решении проблем (например, в работе); увеличением скуки, тоски, апатии или недостатком куража, вкуса и интереса к жизни; увеличением предпочтения стандартных шаблонов, рутины, нежели творческого подхода; цинизмом или безразличием к новшествам, нововведениям; неохотным участием или отказом от участия в развивающих экспериментах (тренингах, образованиях); формальным выполнением работы.

Социальные симптомы проявляются в уменьшении активности и интереса к досугу и хобби; ощущении изоляции, непонимания других и другими, недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег. У человека нет времени или энергии для социальной активности; его социальные контакты ограничиваются работой; взаимоотношения с другими людьми — скудные.

Подробно освещает симптомы эмоционального выгорания В. В. Бойко [2]. При этом он соотносит их с тремя фазами формирования данной профессиональной деформации:

Во время первой фазы эмоционального выгорания — «напряжения» — наблюдаются следующие симптомы: 1) переживание психотравмирующих обстоятельств (на сколько близко к сердцу человек принимает травмирующие ситуации); 2) неудовлетворенность собой; 3) ощущение загнанности в клетку; 4) тревога или депрессия. Вторая фаза — «резистенция» — характеризуется следующими симптомами: 1) неадекватным избирательным эмоциональным реагированием (эмоциональная лабильность); 2) эмоционально-нравственной дезориентацией (неспособность контролировать эмоции в рамках морально-этических норм); 3) расширением сферы экономии эмоций (избегание ситуаций, когда необходимо проявление эмоций, участия, сопереживания); 4) редукцией профессиональных обязанностей. Третья фаза эмоционального выгорания — «истощение» — состоит из следующих симптомов: 1) эмоциональный дефицит; 2) эмоциональная отстраненность; 3) личностная отстраненность (деперсонализация); 4) психосоматические и психовегетативные нарушения.

Таким образом, синдром эмоционального выгорания представляет собой закономерное сочетание симптомов нарушений в психической, соматической и социальной сферах жизни.

Многокомпонентность и некоторая неопределенность в описательных характеристиках синдрома эмоционального выгорания привели к отсутствию измерительного инструментария данного явления вплоть до 80-х годов прошлого столетия. Начало исследования указанного состояния, основанного на специально разработанной методике (опросник выявления эмоционального выгорания), было положено американскими психологами К. Маслач и С. Джексон. Методика предназначена для измерения степени «выгорания» в профессиях типа «человек- человек». По имени автора она получила название *MBI (Maslach Burnout Inventory)*.

Помимо *MBI* известен опросник психического выгорания, разработанный В. А. Farber. Автор адаптации — А. А. Рукавишников. Методика предназначена для диагностики «психического выгорания», т. е. устойчивого, прогрессирующего, негативно окрашенного явления, которое характеризуется психоэмоциональным истощением, развитием дисфункциональных установок и поведения на работе, а также потерей профессиональной мотивации. В отечественной психотерапевтической практике для тестирования и самотестирования специалистов разных профессий используется опросник по профессиональному выгоранию Е. П. Ильина. Широкое распространение получила методика диагностики уровня выгорания В. В. Бойко, являющаяся аналогом *MBI*.

Данная методика позволяет диагностировать основные симптомы эмоционального выгорания и определять, к какой фазе развития стресса они относятся: «напряжения», «резистенции», «истощения». Опираясь на смысловое содержание

и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома выгорания, можно дать достаточно объемную характеристику личности, оценить адекватность эмоционального реагирования в конфликтной ситуации, наметить индивидуальные меры коррекции.

Поскольку развитие синдрома эмоционального выгорания зависит от внешних и внутренних факторов, для его диагностики, указывает Н. В. Лазарева [7], необходимо использовать два блока методик. Первый блок включает в себя:

1) специально разработанную анкету, целью которой является сбор первичной информации о педагоге и об условиях его профессиональной деятельности;

2) субъективные шкалы: шкала подверженности эмоциональной и физической усталости в процессе работы и шкала для измерения степени удовлетворенности работой (автор Н. А. Аминов).

Во второй диагностический блок входят методики для измерения индивидуальных различий в степени подверженности развитию эмоционального выгорания.

Общее признание феномена профессионального выгорания, в том числе и в педагогической деятельности, закономерно породило вопрос о факторах, способствующих развитию или, наоборот, тормозящих его. Традиционно они группировались в два больших блока: особенности профессиональной деятельности и индивидуальные характеристики самих профессионалов. Чаще эти факторы называют внешними и внутренними или организационными и личностными [11; 12], причем факторы взаимно усиливают друг друга. Некоторые авторы выделяли и третью группу факторов, рассматривая содержательные аспекты деятельности как самостоятельные. Так, Т. В. Форманюк [17] выделяет личностные, ролевые и организационные факторы. Поскольку эти факторы оказывают зачастую разрушительное воздействие на эмоциональную сферу педагога, остановимся подробнее на каждом из них.

Индивидуальные факторы. Исследователи выгорания [9; 11; 17 и др.] показывают, что работники социальной сферы, в том числе и педагоги, начинают испытывать данный симптом через 2–4 года после начала работы. Склонность более молодых сотрудников к выгоранию объясняется эмоциональным шоком, который они испытывают при столкновении с действительностью, часто не соответствующей их ожиданиям. По данным Л. Э. Митченко [10], часть молодых учителей покидает школу в первые 5 лет трудового стажа. Но типичный вариант экономии ресурсов — эмоциональное выгорание. Учителя спустя 11–16 лет прибегают к энергосберегающим стратегиям исполнения профессиональной деятельности.

Имеются исследования, свидетельствующие о наличии связи между семейным положением и выгоранием. В них отмечается более высокая степень предрасположенности к выгоранию лиц (особенно мужского пола), не состоящих в браке. Причем холостяки в большей степени предрасположены к выгоранию даже по сравнению с разведенными мужчинами [11]. Однако, согласно

данным Г. А. Макаровой [8], такие переменные, как возраст, семейное положение, стаж данной работы, никак не влияют на эмоциональное выгорание. В то же время у женщин в большей степени развивается эмоциональное истощение, чем у мужчин, поскольку у них отсутствует связь мотивации (удовлетворенность оплатой труда) и развития синдрома при наличии связи со значимостью работы как мотивом деятельности.

Особенно важным является изучение взаимосвязи личностных характеристик и выгорания [11; 17]. Низкий уровень выгорания имеют учителя, владеющие активной тактикой сопротивления стрессу и отличающиеся личностной выносливостью.

Обнаружена тесная связь между синдромом профессионального выгорания и локусом контроля (умением принимать ответственность за события, происходящие в жизни, на себя, а не находить причины в других людях, окружающей среде, судьбе или случае). Практически в большинстве работ этой тематики отмечается положительная корреляционная связь между внешним локусом контроля и составляющими выгорания [11].

Среди других характерных особенностей наиболее тесные связи с выгоранием имеет тревожность личности.

К. Кондо, как отмечает Т. В. Формалюк [17], относит к «сгорающим» также трудоголиков.

По мнению Л. В. Сушенцовой [15], к профессиональному выгоранию склонны люди, предпочитающие бурный темп жизни, преодоление трудностей, конкурентную борьбу, сильную потребность держать все под контролем. Учителя, испытывающие недостаток автономности («сверхконтролируемые личности»), более подвержены выгоранию.

Психолог Фрейденбергер описывает «сгорающих» как сочувствующих, гуманных, мягких, увлекающихся, идеалистов, ориентированных на людей, и одновременно неустойчивых, интровертированных, одержимых навязчивыми идеями, легко солидаризирующихся.

Е. Махер пополняет этот список «авторитаризмом» (авторитарным стилем руководства и низким уровнем эмпатии) [22].

В. Бойко указывает следующие личностные факторы, способствующие развитию синдрома эмоционального выгорания: склонность к эмоциональной холодности, интенсивному переживанию негативных обстоятельств профессиональной деятельности, слабая мотивация эмоциональной отдаче в профессиональной деятельности.

Организационные факторы. Подробная характеристика группы организационных факторов дана в работе Л. Э. Митченко [10]. В данную группу автор включает: условия материальной среды, содержание работы учителя и социально-психологические условия его деятельности.

При характеристике *условий работы* основной упор был сделан на временные параметры и объем педагогической деятельности. Оказалось, что средняя величина рабочей недели учителя выше установленной по стране (см. данные Л. Ф. Колесникова), а оплата труда чрезвычайно низкая. Как следствие — постоянная сверхурочная работа,

а значит, и повышенная нагрузка, что объясняет появление у педагога фрустрации, тревожности, эмоционального опустошения как предпосылки различных психических заболеваний.

Практически все исследователи показывают, что повышенные нагрузки, сверхурочная работа стимулируют развитие выгорания. Аналогичным образом дело обстоит и с продолжительностью рабочего дня и выгоранием, поскольку эти две переменные тесно связаны друг с другом. Перерывы в работе оказывают положительный эффект и снижают уровень выгорания, но этот эффект носит временный характер: уровень выгорания частично повышается через три дня после возвращения к работе и полностью восстанавливается через три недели [11].

Развитию выгорания может содействовать неопределенность или недостаток ответственности. В то же время самостоятельность и независимость учителя в своей деятельности, возможность принимать решения являются важными моментами, отрицательно воздействующими на выгорание.

Рассматривая *содержание труда*, Л. Э. Митченко включает в данную группу факторов количественные и качественные аспекты работы с клиентами (учащимися): их число, частоту и степень глубины контакта с ними. Так, большое количество учащихся в классе может привести к недостатку элементарного контроля, что будет являться главным фактором, способствующим выгоранию учителя. Кроме того, не секрет, что педагогам сейчас все чаще приходится иметь дело с детьми из неблагополучных семей, острота проблем этих детей обычно способствует возникновению выгорания. Наиболее сильно выражено влияние этих факторов в тех видах профессиональной деятельности, где острота проблем клиентов сочетается с минимизацией успеха в эффективности решения этих проблем. В педагогической деятельности это могут быть классы коррекции, в которых при максимальных усилиях со стороны педагога возможен невысокий результат. При этом отмечается, что любая критическая ситуация с учеником, независимо от ее специфики, является тяжким бременем для педагога, отрицательно воздействует на него и приводит в конечном итоге к выгоранию.

Социально-психологические факторы.

Анализ социально-психологического отношения работников к объекту их труда Л. Э. Митченко проводит в двух направлениях: позиции работников по отношению к своим реципиентам и особенности поведения самих реципиентов (учеников). Существует взаимосвязь между данной характеристикой и выгоранием. Данная зависимость может быть обусловлена спецификой самой деятельности. Так, учителя, придерживающиеся опекающей идеологии во взаимоотношениях с учениками, а также не использующие репрессивную и ситуационную тактики, демонстрируют высокий уровень выгорания. Атмосфера в коллективе учащихся и их отношение к учителю и учебному процессу тоже могут провоцировать возникновение выгорания у педагогов. В частности, отмечается, что апатия учеников и неблагоприятная

атмосфера в классе, например активное сопротивление учителю в виде негативного поведения, вызывают у педагогов выгорание [11].

К организационным факторам, провоцирующим развитие синдрома эмоционального истощения, помимо вышеназванных, можно отнести: дестабилизирующую организацию деятельности и неблагоприятную психологическую атмосферу, нечеткие организацию и планирование труда, недостаточность необходимых средств, наличие бюрократических моментов, конфликтов как в системе «руководитель — подчиненный», так и между коллегами, повышенную ответственность за исполняемые функции и операции [8].

Ролевой фактор. Установлена связь между ролевой конфликтностью, ролевой неопределенностью и эмоциональным выгоранием. Работа в ситуации распределенной ответственности ограничивает развитие синдрома эмоционального истощения, а при нечеткой или неравномерно распределенной ответственности за свои профессиональные действия этот фактор резко возрастает даже при существенно низкой рабочей нагрузке. Способствуют развитию эмоционального выгорания те профессиональные ситуации, при которых совместные усилия не согласованы, нет интеграции действий, имеется конкуренция, в то время как успешный результат зависит от слаженных действий.

Эти факторы оказывают зачастую разрушительное воздействие на эмоциональную сферу педагога. У него резко возрастает количество аффективных расстройств, появляются состояния неудовлетворенности собой и своей жизнью, трудности установления теплых, доверительных отношений с учениками, коллегами, окружающими людьми. В такой ситуации альтруистическая эмоциональная отдача ничего не значит, а соответствующее умонастроение стимулирует крайние формы эмоционального выгорания — безразличие, равнодушие, душевную черствость. Самооценка при этом поддерживается иными средствами — материальными или позиционными достижениями.

Быстрое эмоциональное выгорание отмечается и в случае нравственных дефектов и дезориентации личности, которые профессионал, возможно, имел еще до того, как стал работать с людьми, или же приобрел в процессе деятельности [12].

К перечисленным можно добавить факторы, дополнительно выделенные Т. В. Решетовой [12]: неэмоциональность и неумение общаться; алекситимию во всех проявлениях (невозможность высказать словами свои ощущения); отсутствие человеческих ресурсов (социальных и родственных связей, любви, профессиональной состоятельности, экономической стабильности, жизненных целей, здоровья и т. д.)

Все разнообразие методов помощи при синдроме эмоционального выгорания Н. А. Шепелева [19] подразделяет на четыре группы.

1. Физиологические (воздействие на тело): солнечный свет, физические упражнения, принятие солнечных ванн (загар), свежий воздух, воздушные ванны, прогулки, купание, плавание в водоемах, бани (русская, финская), солярий, инфракрасное

излучение, дыхание по Стрельниковой, дыхательная гимнастика.

2. Физиотерапевтические: физиотерапия, электросон, иглоукальвание, акупунктуры всех школ, массаж, гомеопатия.

3. Биохимические (воздействие на клеточном уровне): здоровая еда, лекарства, кофеин и алкоголь в очень низких дозах, секс.

4. Психологические: аутотренинги, медитации, метод биологической обратной связи, методы саморегуляции, молитва, музыка.

Психологические основы саморегуляции включают в себя управление как познавательными процессами, так и личностью: поведением, эмоциями и действиями. В настоящее время для саморегуляции психических состояний используется так называемое нейролингвистическое программирование. В русле данного направления Г. В. Дьяконовым [6] разработан цикл упражнений, ориентированных на восстановление ресурсов личности. Зная себя, свои потребности и способы их удовлетворения, человек может более эффективно и рационально распределять свои силы в течение каждого дня и целого учебного года.

Для саморегуляции психических и физических состояний используется аутогенная тренировка. Аутотренинг представляет собой систему упражнений, основанную на сознательном применении человеком различных средств психологического воздействия на собственный организм и нервную систему с целью их релаксации и активизации. Приемы аутотренинга позволяют учителю целенаправленно менять настроение, самочувствие, что положительно отражается на его работоспособности и здоровье.

Широко используется психокоррекция — совокупность психологических приемов, применяемых психологом для оказания психологического воздействия на поведение здорового человека. Психокоррекционная работа проводится с целью улучшения адаптации человека к жизненным ситуациям; для снятия повседневных внешних и внутренних напряжений; предупреждения и разрешения конфликтов, с которыми сталкивается человек. Психокоррекция может осуществляться как индивидуально, так и в группе.

М. А. Воробьевой [4] разработана и апробирована программа «Синдром эмоционального выгорания педагога: профилактика и преодоление», включающая в себя теоретический (определение проблемы синдрома эмоционального выгорания, стратегий его преодоления), практический (семинары, диалоги, круглые столы и др.) и технологический (технологии преодоления) блоки. В программе использована техника танцевально-двигательной терапии, позволяющая снизить тревожность и напряжение в межличностных отношениях, развить у педагогов навыки психической саморегуляции, сформировать у них эмоциональную устойчивость, способствующую позитивному изменению индивидуально-психологических характеристик. Все это необходимо учителям для преодоления и профилактики синдрома выгорания, адаптации к качественно изменяющимся ситуациям современного общества.

Практические рекомендации для профилактики синдрома эмоционального выгорания дает академик П. И. Сидоров [13]. Если их соблюдать, то можно предотвратить возникновение синдрома или снизить степень его выраженности. Заключаются они в следующем:

- определите и разделите краткосрочные и долгосрочные цели;
- используйте тайм-ауты, которые необходимы для обеспечения психического и физического благополучия (отдых от работы);
- овладейте умениями и навыками саморегуляции (релаксация, идеомоторные акты, определение целей и положительная внутренняя речь способствуют снижению уровня стресса, ведущего к выгоранию);
- займитесь профессиональным развитием и самосовершенствованием (одним из способов предохранения от эмоционального выгорания является обмен профессиональной информацией с представителями других служб, что дает ощущение более широкого мира, нежели тот, который существует внутри отдельного коллектива, есть курсы повышения квалификации, конференции и пр.);
- уходите от ненужной конкуренции (бывают ситуации, когда ее нельзя избежать, но чрезмерное стремление к выигрышу порождает тревогу, делает человека агрессивным, что способствует возникновению синдрома эмоционального выгорания);
- вовлекайтесь в эмоциональное общение (когда человек анализирует свои чувства и делится ими с другими, вероятность выгорания значительно снижается или процесс этот оказывается не столь выраженным);
- поддерживайте хорошую физическую форму (не стоит забывать, что между состоянием тела и разумом существует тесная связь: неправильное питание, злоупотребление спиртными напитками, табаком, уменьшение веса или ожирение усугубляют проявления эмоционального выгорания);
- старайтесь рассчитывать и обдуманно распределять свои нагрузки;
- учитесь переключаться с одного вида деятельности на другой;
- проще относитесь к конфликтам на работе;
- не пытайтесь быть лучшим всегда и во всем.

Как отмечает психолог-валеолог Г. Кривонос, опасность эмоционального выгорания заключается в том, что ему свойственно изо дня в день прогрессировать. Затормозить этот процесс бывает крайне сложно. На его фоне могут обостряться различные хронические заболевания, развиваться новые болезни и даже меняться состав крови. В этот момент попытки позаботиться о себе, как правило, не дают желаемого результата. И даже профессиональная помощь врача не приносит быстрого облегчения. Поэтому самое разумное — предотвратить появление данного синдрома.

Выводы. Синдром эмоционального выгорания представляет собой закономерное сочетание симптомов нарушений в психической, соматической и социальной сферах жизни. Его можно рассматривать в аспекте личностной деформации, происходящей под влиянием профессиональных стрессов.

Иницируется эмоциональное выгорание комплексом факторов, включающих индивидуально-психологические особенности педагога и специфические аспекты профессиональной деятельности. Решение вопроса иерархии факторов инициации чрезвычайно важно для разработки мер по предупреждению эмоционального выгорания. К числу таких мер, кроме названных выше, следует отнести, по нашему мнению, обязательный профотбор, предусматривающий определение тех качеств и характеристик личности, которые будут противостоять формированию у педагога этого синдрома. Крайне важны своевременная диагностика и самодиагностика эмоционального выгорания, поэтому учитель должен знать его симптомы. С проблемой эмоционального выгорания, техниками интерперсонального психологического воздействия будущих педагогов необходимо знакомить при подготовке к профессиональной деятельности, т. е. в период вузовского обучения. Для этого нужно ввести знания в курс педагогического мастерства, введения в специальность и пр.

Вооруженные знаниями проблемы и умеющие бороться с ее проявлениями педагоги смогут с наименьшими потерями преодолеть столь распространенный в настоящее время синдром эмоционального выгорания.

1. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб.: Питер, 1999. 105 с.
2. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других. М.: Филин, 1996. 256 с.
3. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. и др. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2005. 336 с.
4. Воробьева М. А. Психолого-педагогические условия преодоления педагогом синдрома эмоционального выгорания: Автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07. Екатеринбург, 2008. 231 с.
5. Высоцкий В. И. Синдром профессионального выгорания // Педдиагностика. 2006. № 6. С. 110–120.
6. Дьяконов Г. Регуляция эмоциональных состояний // Детский психолог. 1993. Вып. 4. С. 67–79.
7. Лазарева Н. В. Диагностика синдрома эмоционального выгорания // Школьные технологии. 2009. № 1. С. 171–176.
8. Макарова Г. А. Синдром эмоционального выгорания // Психотерапия. 2003. № 11. С. 2–11.
9. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.5ballov.ru/referats/preview/72429/6>. Дата обращения: 25.03.2014.
10. Митченко Л. Э. Исследование факторов эмоционального выгорания педагогов. Тюмень: Тюменский областной государственный институт развития регионального образования, 2003. 75 с.

11. Орёл В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал. 2001. № 1. С. 90–101.
12. Решетова Т. В., Лобузов А. Ю. Высокая зарплата — риск депрессии? Клинико-психологические взаимоотношения финансового благополучия, счастья и депрессии // Новые Санкт-Петербургские врачебные ведомости. 2008. № 2. С. 55–59.
13. Сидоров П. И. Синдром «эмоционального выгорания» у лиц коммуникативных профессий // Гигиена и санитария: научно-практический журнал. 2008. № 3. С. 29–33.
14. Смирнов Н. К. Здоровьесберегающие образовательные технологии и психология здоровья в школе. М.: АРКТИ, 2005. 320 с.
15. Сушенцова Л. В. Профессиональное выгорание педагога: сущность, диагностика, профилактика // Инновационная сельская школа: от идеи к результату: сб. ст. Йошкар-Ола: ГОУВПО «Мар. гос. ун-т», 2006. С. 190–198.
16. Трунов Д. Г. «Синдром сгорания»: позитивный подход к проблеме // Журнал практического психолога. 1998. № 8. С. 84–89.
17. Форманюк Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. 1994. № 6. С. 57–64.
18. Черниси К. Профессиональное выгорание: беспокойство за работников и боссов растёт [Электронный ресурс] // Режим доступа: www.edinorog.boom.ru. Дата обращения: 12.03.2014.
19. Шепелева Н. А. Синдром эмоционального выгорания педагогов // Открытый класс: сетевые образовательные сообщества [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.openclass.ru/wiki-pages/106170>. Дата обращения: 12.03.2014.
20. Янковская Н. Эмоциональное выгорание учителя // Народное образование. 2009. № 2. С. 127–137.
21. Freudenberger H. J. Staff burn-out // Journal of social issues. 1974. Vol. 30. P. 159–165.
22. Управление персоналом [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://psyfactor.org/personal/personal17-11.htm>. Дата обращения: 12.03.2014.
23. Осухова Н. Г., Кожевникова В. В. Профилактика профессионального выгорания [Электронный ресурс] // Школьный психолог. 2006. № 6. Режим доступа: <http://psy.1september.ru>. Дата обращения: 12.03.2014.

References

1. Boyko V. V. Sindrom «emotsionalnogo vygoraniya» v professionalnom obshchenii [«Emotional burnout» syndrome in professional communication]. St. Petersburg: Piter Publ., 1999. 105 p. (In Russian).
2. Boyko V. V. Energiya emotsiy v obshchenii: vzglyad na sebya i drugikh [Energy of emotions in communication: a view at self and others]. Moscow: Fillin Publ., 1996. 256 p. (In Russian).
3. Vodopyanova N. Ye. Sindrom vygoraniya: diagnostika i profilaktika [Burnout syndrome: diagnostics and prevention]. St. Petersburg: Piter Publ., 2005. 336 p. (In Russian).
4. Vorobyeva M. A. Psikhologo-pedagogicheskiye usloviya preodoleniya pedagogom sindroma emotsionalnogo vygoraniya. Avtoref. dis. kand. psikhol. nauk. [Psychological and pedagogical conditions of overcoming emotional burnout syndrome by teacher. Cand.Sc. (Psy.) dissertation abstract]. Ekaterinburg, 2008. 231 p. (In Russian).
5. Vysotskiy V. I. Sindrom «professionalnogo vygoraniya» [«Professional burnout» syndrome]. Peddiagnostika — Pedagogical Diagnostics, 2006, no. 6. pp.110–120 (in Russian).
6. Dyakonov G. Regulyatsiya emotsionalnykh sostoyaniy [Regulation of emotional states]. Detskiy psikholog — Child Psychologist, 1993, no.4. pp. 67–79 (in Russian).
7. Lazareva N. V. Diagnostika sindroma emotsionalnogo vygoraniya [Diagnostics of the burnout syndrome]. Shkolnye tekhnologii — School Technologies, 2009, no. 1. pp. 171–176 (in Russian).
8. Makarova G. A. Sindrom emotsionalnogo vygoraniya [Emotional burnout syndrome]. Psikhoterapiya — Psychotherapy, 2003, no. 11. pp. 2–11 (in Russian).
9. Maslach K. Professionalnoye vygoraniye: kak lyudi spravlyayutsya [Professional burnout: how people cope] (in Russian). Available at: <http://5ballov.qip.ru/referats/preview/72429/6> (accessed 25.03.2014).
10. Mitchenko L. Ye. Issledovaniye faktorov emotsionalnogo vygoraniya pedagogov [Studying factors of emotional burnout among teachers]. Tyumen, 2003. 75 p. (In Russian).
11. Orel V. Ye. Fenomen vygoraniya v zarubezhnoy psikhologii: empiricheskiye issledovaniya i perspektivy [Burnout phenomenon in foreign psychology: empirical studies and perspectives]. Psikhologicheskii zhurnal — Psychological Journal, 2001, no. 1. pp. 90–101 (in Russian).
12. Reshetova T. V. Vysokaya zarplata — risk depressii? Kliniko-psikhologicheskiye vzaimootnosheniya finansovogo blagopoluchiya, shchastya i depressii [High salary — the risk of depression? Clinical and psychological relationship of the financial wellbeing, happiness and depression]. Novye Sankt-Peterburgskiyе vrachebnye vedomosti — New St. Petersburg Medical Journal, 2008, no. 2. pp. 55–59 (in Russian).
13. Sidorov P. I. Sindrom emotsionalnogo vygoraniya u lits kommunikativnykh professiy [Emotional burnout syndrome among specialists of communicative professions]. Gigiyena i sanitariya: nauchno-prakticheskiy zhurnal — Hygiene and Sanitation: Science and Practice Journal, 2008, no. 3. pp. 29–33 (in Russian).
14. Smirnov N. K. Zdorovyeberegayushchiye tekhnologii i psikhologiya zdorovya v shkole [Health-preserving educational technologies and health psychology in school]. Moscow: ARKTI Publ., 2005. 320 p. (In Russian).
15. Sushentsova L. V. Professionalnoye vygoraniye pedagoga: sushchnost, diagnostika, profilaktika [Teacher professional burnout: nature, diagnostics, prevention]. Innovatsionnaya selskaya shkola: ot ideyi k rezultatu [Innovative Rural School: from Idea to Result]. Yoshkar-Ola: Mariyskiy State University Publ., 2006. pp. 190–198 (in Russian).

16. *Trunov D. G.* Sindrom sgoraniya: pozitivnyy podkhod k probleme [Burnout syndrome: positive approach to the problem]. Zhurnal prakticheskogo psikhologa — Journal of Practicing Psychologist, 1998, no. 8. pp. 84–89 (in Russian).
17. *Formanyuk T. V.* Sindrom «emotsionalnogo sgoraniya» kak pokazatel professionalnoy dezadaptatsii uchitelya [«Emotional burnout» syndrome as an indicator of teacher professional maladjustment]. Voprosy psikhologii — Issues of Psychology, 1994, no. 6. pp. 57–64 (in Russian).
18. *Cherniss K.* Professionalnoye vygoraniye: bespokoystvo za rabotnikov i bossov rastet [Professional burnout: concern about workers and bosses grows] (in Russian). Available at: <http://www.edinorog.boom.ru> (accessed 12.03.2014).
19. *Sheveleva N. A.* Sindrom emotsionalnogo vygoraniya pedagoga [Teacher emotional burnout syndrome]. Otkrytyy klass: setevye obrazovatelnye soobshchestva — Open Class: Web-based Educational Communities (in Russian). Available at: <http://www.openclass.ru/wiki-pages/106170> (accessed 12.03.2014).
20. *Yankovskaya N. A.* Emotsionalnoye vygoraniye uchitelya [Teacher emotional burnout]. Narodnoye obrazovaniye — Public Education, 2009, no. 2. pp. 127–137 (in Russian).
21. *Freudenberger H. J.* Staff burnout. Journal of Social Issues, 1974, vol. 30. pp. 159–165.
22. Upravleniye personalom [Staff management] (in Russian). Available at: <http://psyfactor.org/personal/personal17-11.htm> (accessed 12.03.2014).
23. *Osukhova N. G., Kozhevnikova V. V.* Profilaktika professionalnogo vygoraniya [Prevention of the professional burnout]. Shkolnyy psikholog — School Psychologist, 2006, no. 6 (in Russian). Available at: <http://psy.1september.ru> (accessed 12.03.2014).