

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. АСТАФЬЕВА
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт психолого-педагогического образования
Кафедра психологии

ЛИСОВА МАРИНА ВИКТОРОВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

**ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО
ВЫГОРАНИЯ У ПЕДАГОГОВ С РАЗНЫМИ СОЦИАЛЬНО-
ДЕМОГРАФИЧЕСКИМИ ХАРАКТЕРИСТИКАМИ**

Направление подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование

Направленность (профиль) образовательной программы
Практическая психология в образовании

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой
канд. психол. наук, доцент Дубовик Е.Ю.

Руководитель
канд. психол. наук, доцент Барканова О.В.

Обучающийся
Лисова М.В.

Дата защиты

Оценка

Красноярск 2021

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|--|----|
| ВВЕДЕНИЕ | 3 |
| ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕДАГОГА..... | 6 |
| 1.1 Понятие синдрома эмоционального выгорания в психологии | 6 |
| 1.2 Специфика синдрома эмоционального выгорания..... | 17 |
| 1.3 Методы исследования СЭВ у педагогов | 29 |
| Выводы по главе 1 | 36 |
| ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ПЕДАГОГОВ С РАЗНЫМИ СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИМИ ХАРАКТЕРИСТИКАМИ..... | 40 |
| 2.1 Организация и методики исследования | 40 |
| 2.2 Результаты эмпирического исследования..... | 41 |
| 2.3 Рекомендации по профилактике СЭВ у педагогов..... | 53 |
| Выводы по главе 2..... | 57 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ | 60 |
| СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ | 62 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ..... | 67 |

ВВЕДЕНИЕ

В последнее время в обществе бурно происходят образовательные реформы, которые должны нести в себе не только большой развивающий и обучающий потенциал, но и должны сохранять здоровье всех участников образовательного процесса. Это возможно, если педагог профессионально компетентен, физически и психологически здоров, а также устойчив к развитию негативных профессионально-обусловленных состояний. В связи с большой эмоциональной напряженностью профессиональной деятельности педагога, нестандартностью педагогических ситуаций, ответственностью и сложностью профессионального труда учителя, увеличивается риск развития синдрома «эмоционального выгорания». При этом очень мало обращается внимания на действующие эффективные психолого-педагогические и медицинские технологии, которые направлены на сохранение здоровья педагога, снижающих риск формирования синдрома «эмоционального выгорания» и появления кризиса профессии в целом [3].

Проблема психологического здоровья личности, живущей в нестабильном, изменяющемся мире, сложных, экстремальных социо-экологических условиях, приобрела особую актуальность в конце XX -начале XXI века — века наук о человеке, среди которых консолидирующее место принадлежит психологии [1].

В июне 2019 г. на Всемирной ассамблее здравоохранения явление синдрома эмоционального выгорания было признано официальной болезнью [33].

Именно повышенный интерес к человеку как к субъекту труда обратил внимание исследователей на изменения, которые происходят с личностью в процессе выполнения профессиональной деятельности.

Цель – рассмотреть особенности синдрома эмоционального выгорания у педагогов с разными социально-демографическими характеристиками.

Объект исследования – синдром эмоционального выгорания.

Предмет исследования – особенности синдрома эмоционального выгорания у педагогов с разными социально-демографическими характеристиками

Гипотеза: мы предполагаем, что проявление синдрома эмоционального выгорания у педагогов с разными социально-демографическими характеристиками отличаются.

Задачи:

- 1) Раскрыть понятие синдрома эмоционального выгорания;
- 2) Выявить специфику синдрома эмоционального выгорания у педагогов;
- 3) Рассмотреть и описать методы исследования синдрома профессионального выгорания у педагогов.
- 4) Провести эмпирическое исследование особенностей синдрома эмоционального выгорания у педагогов с разными социально-демографическими характеристиками
- 5) Разработать рекомендации для профилактики СЭВ у педагогов с разными социально-демографическими характеристиками.

Для достижения поставленной цели и задач исследовались: уровень сформированности синдрома эмоционального выгорания у педагогов; зависимость синдрома эмоционального выгорания от возраста и стажа педагогов.

Теоретико-методологическую базу исследования составили: теория Х. Дж. Фрейденберга о синдроме эмоционального выгорания и сопутствующих ему психологических процессах; Т.Ю. Водопьянова о синдроме психического выгорания и его профилактики; концепция Е.В. Змановской, И.Ю. Маргошиной. Мы опирались, так же на концепцию отношений как теоретико-методологическая основу изучения эмоционального выгорания в профессиональной деятельности, труды Ю.Л. Львова о социально-педагогических проблемах развития профессиональной

и общественной активности педагогов [10]. Данный вопрос так же рассматривал Т.В. Форманюк в периодическом издании «Вопросы психологии» [37].

В ходе проведения исследования использовались следующие методы:

1. Теоретические: анализ литературы, синтез, обобщение.
2. Эмпирические: опрос и анкетирование - с их помощью была получена социально-демографическая информация о педагогах образовательного учреждения.

Для эмпирического исследования использовалась методика «Диагностика эмоционального выгорания» В.В. Бойко, которая предназначена для измерения уровня проявления эмоционального выгорания [7].

Исследование проводилось на базе МБОУ СОШ XX г. Черногоorsk. В исследовании приняли участие 22 педагога.

В школе большое внимание уделяется становлению грамотной профессиональной позиции учителя, способного решать все задачи современной школы. Это особенно актуально, так как происходит естественное обновление педагогического коллектива. Приходят новые люди: за два последних года пришло 6 человек из них 3 молодых специалиста. Однако общая проблема образовательных учреждений - старение педагогических кадров, сохраняется и в школе № XX (каждый четвертый учитель пенсионер).

Структура выпускной квалификационной работы состоит из введения, двух глав (теоретической и практической, заключения и списка использованной литературы).

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕДАГОГА

1.1 Понятие синдрома эмоционального выгорания в психологии

Поскольку основным в данной дипломной работе является понятие «эмоциональное выгорание», то логичнее всего начать ее с определения эмоций и их значения в жизни человека. Психологический словарь дает нам такое определение эмоций (от лат. *emoveo* - потрясаю, волную) - психическое отражение в форме непосредственного пристрастного переживания жизненного смысла явлений и ситуаций, обусловленного отношением их объективных свойств к потребностям субъекта.

Говоря о том, для чего человеку нужны эмоции, следует различать их функции и роль. Функция эмоций - это узкое природное предназначение, работа, выполняемая эмоциями в организме, а их роль - это характер и степень участия эмоций в чем-либо, определяемая их функциями, или же их влияние на что-то помимо их природного предназначения. Роль эмоций может быть положительной и отрицательной. Функция эмоций, исходя из их целесообразности, предопределена природой, быть только положительной, иначе, зачем бы они появились и закрепились [4].

«Отрицательные» (гнев, злость и т.п.) эмоции, по мнению Б.И. Додонова, играют более важную биологическую роль по сравнению с «положительными» эмоциями. Не случайно механизм «отрицательных» эмоций функционирует у ребенка с первых дней появления его на свет, а «положительные» эмоции появляются значительно позднее. «Отрицательная» эмоция - это сигнал тревоги, опасности для организма [28].

«Положительная» эмоция – это сигнал возвращенного благополучия. Ясно, что последнему сигналу нет необходимости звучать долго, поэтому эмоциональная адаптация к хорошему наступает быстро. Сигнал же тревоги

должен подаваться до тех пор, пока опасность не устранена. Вследствие этого застойными могут оказаться только «отрицательные» эмоции. При этих условиях здоровье человека действительно страдает. Отрицательные эмоции вредны лишь в избытке, как вредно все, что превышает норму (в том числе и положительные аффекты) [40].

Сегодня ни для кого не секрет, что учитель – центральная фигура учебно-воспитательного процесса и играет ведущую роль в процессе обучения. Поэтому проблема психологического благополучия учителя является одной из наиболее актуальных проблем современной педагогической психологии. В этой связи большое значение приобретает изучение феномена выгорания – психологического явления, оказывающего негативное влияние на психофизическое здоровье и эффективность деятельности специалистов, занятых в социальной сфере. Это заболевание было открыто в начале 1950-х годов и долгое время считалось неисследованной формой вирусной инфекции. В 1970-х – начале 1980-х годов некоторые медики обратили внимание на необъяснимую социальную избирательность нового «вируса»: до 75% заболевших относились к так называемым «белым воротничкам» или являлись членами их семей. В большей степени заболеванию оказались подвержены представители профессий, связанных с обслуживанием клиентов, а также руководители компаний [2].

Термин «выгорание» (burnout – в переводе с греческого – прекращение горения) впервые появился в научной литературе в 1974 году, когда американский психолог Х.Дж. Фрейденбергер употребил его в своей статье, опубликованной в «Журнале социальных взглядов» [9]. Здесь этот термин был представлен в контексте концепции, характеризующей психологическое состояние здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально нагруженной атмосфере. До этого данное понятие использовалось в связи с концепцией рабочего стресса и

определялось как неспособность справиться со стрессом, приводящая к деморализации, фрустрации и снижению эффективности деятельности.

Профессиональное выгорание – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и творческих ресурсов работающего человека [11].

Синдром профессионального выгорания – самая опасная профессиональная болезнь тех, кто работает с людьми: учителей, социальных работников, психологов, менеджеров. Врачей, журналистов. Бизнесменов и политиков, – всех, чья деятельность невозможна без общения [33].

Важнейшим фактором можно назвать снижение чувства собственного достоинства. Поэтому для этих людей стрессогенными являются ситуации социального сравнения. Внешне это проявляется как неудовлетворение своим статусом, плохо скрываемое раздражение (вплоть до зависти) в адрес людей, социально более успешных. Их достижения трактуются как случайные, ровно как и собственная невозможность сравниться с ними [9].

Во многих случаях из сниженного самоуважения вытекает трудоголизм, высокая мотивация успеха (вплоть до перфекционизма), стремление все и всегда сделать хорошо, желательно лучше всех. Любое снижение результатов труда даже по объективным причинам может вызвать неадекватную реакцию: от ухода в себя и свои депрессивные переживания до поиска виноватого и направления в его адрес резких агрессивных вспышек.

Следующая особенность – это склонность к интроверсии, направленность интересов на свой внутренний мир. Внешне это проявляется как эмоциональная закрытость, формализация контактов. Любая ситуация, когда есть необходимость выйти из роли, вызывает сильную тревогу вплоть до агрессии [3].

Как правило, эти люди с трудом перестраивают свои жизненные планы, поведенческие стереотипы, поэтому самостоятельно редко могут справиться с проблемой эмоционального выгорания. И последующим этапом

его развития может стать появление тех или иных психосоматических заболеваний [10].

Таким образом, к настоящему времени существует единая точка зрения на сущность психического выгорания и его структуру. Согласно современным данным, под «психическим выгоранием» понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы. Этот синдром включает в себя три основные составляющие, выделенные К. Маслач: эмоциональную истощенность, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений. Под эмоциональным истощением понимается чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой [10].

Деперсонализация предполагает циничное отношение к труду и объектам своего труда. В социальной сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к клиентам, приходящим для лечения, консультации, получения образования и т.д. Контакты с ними становятся формальными, обезличенными; возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем прорывается наружу и приводит к конфликтам [4].

Исследования последних лет позволили существенно расширить сферу распространения этой структуры, включив профессии, не связанные с социальной сферой, что привело к некоторой модификации понятия «выгорания» и его структуры. Психическое выгорание понимается как профессиональный кризис, связанный с работой в целом, а не только с межличностными взаимоотношениями в процессе ее. Такое понимание несколько видоизменило и его основные компоненты: эмоциональное истощение, цинизм, профессиональная эффективность. С этих позиций понятие деперсонализации имеет более широкое значение и означает

отрицательное отношение не только к клиентам, но и к труду и его предмету в целом.

Группа организационных (внешних) факторов, куда включаются условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности, является наиболее представительной в области исследований выгорания. Не случайно в некоторых работах подчеркивается доминирующая роль этих факторов в возникновении выгорания. Рассмотрим их:

а) хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность: такая деятельность связана с интенсивным общением, точнее, с целенаправленным восприятием партнеров и воздействием на них. Профессионалу, работающему с людьми, приходится постоянно подкреплять эмоциями разные аспекты общения: активно ставить и решать проблемы, внимательно воспринимать, усиленно запоминать и быстро интерпретировать визуальную, звуковую и письменную информацию, быстро взвешивать альтернативы и принимать решения.

б) дестабилизирующая организация деятельности: основные ее признаки общеизвестны - нечеткая организация и планирование труда, недостаток оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация, наличие в ней «бюрократического шума» - мелких подробностей, противоречий, завышенные нормы контингента, с которым связана профессиональная деятельность, например, учащихся в классе. При этом дестабилизирующая обстановка вызывает многократный негативный эффект: она сказывается на самом профессионале, на субъекте общения - клиенте, потребителе, пациенте и т.д., а затем на взаимоотношениях обеих сторон.

в) повышенная ответственность за исполняемые функции и операции: представители массовых профессий обычно работают в режиме внешнего и внутреннего контроля. Прежде всего, это касается медиков,

педагогов, воспитателей и т.д. Процессуальное содержание их деятельности заключается в том, что постоянно надо входить и находиться в состоянии субъекта, с которым осуществляется совместная деятельность. Постоянно приходится принимать на себя энергетические разряды партнеров. На всех, кто работает с людьми и честно относится к своим обязанностям, лежит нравственная и юридическая ответственность за благополучие вверенных деловых партнеров - пациентов, учащихся, клиентов и т.д. Плата высока - нервное перенапряжение. Например, школьный учитель за день проведения уроков самоотдача и самоконтроль столь значительны, что к следующему рабочему дню психические ресурсы практически не восстанавливаются.

г) неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности: таковая определяется двумя основными обстоятельствами - конфликтностью по вертикали, в системе «руководитель - подчиненный», и по горизонтали, в системе «коллега - коллега». Нервная обстановка побуждает одних растрчивать эмоции, а других - искать способы экономии психических ресурсов. Рано или поздно осмотрительный человек с крепкими нервами будет склоняться к тактике эмоционального выгорания: держаться от всего и всех подальше, не принимать все близко к сердцу, беречь нервы.

д) психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения: у педагогов и воспитателей это дети с аномалиями характера, нервной системы и с задержками психического развития. В процессе профессиональной деятельности почти ежедневно попадает клиент или пациент, который «портит вам нервы» или «доведет до белого каления». Невольно специалист начинает упреждать подобные случаи и прибегать к экономии эмоциональных ресурсов, убеждая себя при помощи формулы: «не следует обращать внимание...» В зависимости от статистики своих наблюдений, он добавляет, кого именно надо эмоционально игнорировать: невоспитанных, распущенных, неумных, капризных или безнравственных. Механизм психологической защиты

найден, но эмоциональная отстраненность может быть использована неуместно, и тогда профессионал не включается в нужды и требования вполне нормального партнера по деловому общению. На этой почве возникают недоразумение и конфликт - эмоциональное выгорание проявилось своей дисфункциональной стороной [16].

К внутренним факторам, обуславливающим эмоциональное выгорание, в своей статье «Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других», В.В. Бойко относит следующие факторы:

а) склонность к эмоциональной ригидности: естественно, эмоциональное выгорание как средство психологической защиты возникает быстрее у тех, кто менее реактивен и восприимчив, более эмоционально сдержан. Например, формирование симптомов «выгорания» будет проходить медленнее у людей импульсивных, обладающих подвижными нервными процессами. Повышенная впечатлительность и чувствительность могут полностью блокировать рассматриваемый механизм психологической защиты и не позволяет ему развиваться. Жизнь многократно подтверждает сказанное. Нередко случается так, что проработав «в людях» до пенсии, человек, тем не менее, не утратил отзывчивость, эмоциональную вовлеченность, способность к соучастию и сопереживанию [5].

б) интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности: данное психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело, исполняемую роль. Часто встречаются случаи, когда по молодости, неопытности и, может быть, наивности, специалист, работающий с людьми, воспринимает все слишком эмоционально, отдается делу без остатка. Каждый стрессогенный случай из практики оставляет глубокий след в душе. Судьба, здоровье, благополучие субъекта деятельности вызывает интенсивное соучастие и сопереживание, мучительные раздумья в

бессонницу. Профессор Т.В. Решетова называет это безграмотным сочувствием - полным растворением в другом, слабыми границами «Я».

Постепенно эмоционально-энергетические ресурсы истощаются, и возникает необходимость восстанавливать их или беречь, прибегая к тем или иным приемам психологической защиты. Так, некоторые специалисты через какое-то время меняют профиль работы и даже профессию. Часть молодых учителей покидает школу в первые 5 лет трудового стажа. Но типичный вариант экономии ресурсов - эмоциональное выгорание. Учителя спустя 11-16 лет приобретают энергосберегающие стратегии исполнения профессиональной деятельности [18].

Нередко бывает, что в работе профессионала чередуются периоды интенсивной интериоризации и психологической защиты. Временами восприятие неблагоприятных сторон деятельности обостряется, и тогда человек очень переживает стрессовые ситуации, конфликты, допущенные ошибки. Например, педагог, научившийся спокойно реагировать на аномалии характеров подросткового возраста, вдруг «срывается» в общении с определенным ребенком, возмущен его бестактными выходками и грубостью. Но случается - тот же учитель понимает, что надо проявить особое внимание к ученику и его семье, однако не в силах предпринять соответствующие шаги. Эмоциональное выгорание обернулось безразличием и апатией [6].

Слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности: здесь имеется два аспекта. Во-первых, профессионал в сфере общения не считает для себя необходимым или почему-то не заинтересован проявлять соучастие и сопереживание субъекту своей деятельности. Соответствующее умонастроение стимулирует не только эмоциональное выгорание, но и его крайние формы - безразличие, равнодушие, душевную черствость. Во-вторых, человек не привык, не умеет поощрять себя за сопереживание и соучастие, проявляемые по отношению к субъектам

профессиональной деятельности. Систему самооценок он поддерживает иными средствами - материальными или позиционными достижениями. Альтруистическая эмоциональная отдача для такого человека ничего не значит, и он не нуждается в ней, не испытывает от нее удовлетворения. Естественно, «выгорать» ему просто и легко. Иное дело личность с альтруистическими ценностями. Для нее важно помогать и сочувствовать другим. Утрату эмоциональности в общении она переживает как показатель нравственных потерь, как утрату человечности [18].

Нравственные дефекты и дезориентация личности: возможно, профессионал имел нравственный изъян еще до того, как стал работать с людьми, или приобрел в процессе деятельности. Нравственный дефект обусловлен неспособностью включать во взаимодействие с деловыми партнерами такие моральные категории, как совесть, добродетель, добропорядочность, честность, уважение прав и достоинств другой личности. Нравственная дезориентация вызывается иными причинами - неумением отличать доброе от плохого, благо от вреда, наносимого другой личности. Однако как в случае нравственного дефекта, так и при наличии нравственной дезориентации, формирование эмоционального выгорания облегчается. Увеличивается вероятность безразличия к субъекту деятельности и апатии к исполняемым обязанностям [7].

Исходя из всего вышесказанного, мы видим, что обычно «синдром сгорания» представляют как негативные изменения в состоянии и личности профессионала, то, что наносит вред человеку и его работе. Но Д.Г. Трунов говорит в своей статье, что нельзя однобоко подходить к данному явлению. Он представляет симптомы «сгорания» как внешние проявления некоторых естественных процессов, происходящих в работнике во время выполнения им должностных обязанностей. Автор позитивно относится к симптомам «выгорания», как к сигналам, идущим из «внутренней сферы» в «сферу сознания», как способу коммуникации между «скрытым» и «понятым»,

неосознанным и осознанным. «В какой-то мере - это друзья профессионала помогающие ему узнать, что с ним происходит. Восприятие этих сигналов как врагов означает отказ от предоставляемой возможности более глубокого понимания себя и своей деятельности». Другой аспект «позитивности» синдрома «выгорания» состоит в том, что процессы, происходящие в человеке и выражаемые внешне в симптомах «выгорания», являются не только не патологическими, но даже позитивными, т.е. выполняющими положительную функцию. Другими словами эти процессы дают возможность педагогу понять, что с ним происходит и, исходя из этого решить, что делать дальше, возможно изменить профессию или каким-то образом постараться скорректировать проявления синдрома [19; 20].

Таким образом, в контексте синдрома эмоционального выгорания, неизбежно возникает такой вопрос как профилактика и коррекция данного явления.

Надо отметить, что эмоциональное выгорание - процесс довольно коварный, поскольку человек, подверженный этому синдрому часто мало осознает его симптомы. Он не может увидеть себя со стороны и понять что происходит. Поэтому он нуждается в поддержке и внимании, а не конфронтации и обвинении. К. Маслач считает, что «сгорание» не является неизбежным. Скорее должны быть предприняты профилактические шаги, которые могут предотвратить, ослабить или исключить его возникновение. Она подчеркивает, что многие из причин эмоционального выгорания содержатся не только в личностных особенностях людей, но и так же в определенных социальных и ситуативных факторах [8].

На сегодняшний день используются разнообразные подходы в разрешении обозначенных выше трудностей. Эти подходы могут быть использованы и в педагогической деятельности. Рассмотрим некоторые из них.

Наиболее распространенным средством является непрерывное психолого-педагогическое образование педагога, повышение его квалификации. Это связано с тем, что знания, полученные в период обучения в ВУЗе быстро устаревают. В зарубежной литературе фигурирует даже единица измерения устаревания знаний специалиста так называемый «период полураспада компетентности», заимствованный из ядерной физики. В данном случае означает продолжительность времени после окончания ВУЗа, когда в результате устаревания полученных знаний по мере появления новых знаний и новой информации компетентность специалиста снижается на 50% [26].

Со стороны администрации нужна система поощрений, должны использоваться методы психологической разгрузки, релаксация прямо на работе, акцент должен быть сделан на том, каким образом руководители могут структурировать работу и организовать рабочие места, чтобы дело стало более значимым для исполнителей.

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. Дьяконовым разработан цикл упражнений ориентированных на восстановление ресурсов личности. Зная себя, свои потребности и способы их удовлетворения, человек может более эффективно, рационально распределять свои силы в течении каждого дня, целого учебного года [10].

Выгорание усиливается всякий раз, когда границы между ними начинают стираться, и работа занимает большую часть жизни. Для психологического благополучия педагогов абсолютно необходимо ограничивать их работу пределами разумного и не позволять им распространять ее на домашнюю жизнь. Семейные проблемы, являющиеся

следствием выгорания, могут быть облегчены «снижением рутинности», когда люди направлены участвовать в специальных мероприятиях, полностью не связанных с работой, которые позволяют им расслабиться, перестать думать о работе прежде, чем они добираются домой. Иногда это могут быть физические упражнения или уединение на некоторое время в парке, чтобы поразмышлять, или просто горячая ванна [27].

1.2 Специфика синдрома эмоционального выгорания

Сегодня много говорится о проблеме «профессионального выгорания» педагогов, а также о возможных мерах профилактики и борьбы с ней. Стрессогенность заложена уже в самой природе труда педагога. По роду своей деятельности вовлеченным в длительное эмоционально сложное общение с людьми различных возрастов, социального положения и статуса, детьми, их родителями и администрацией учебных заведений, педагогам свойствен синдром «эмоционального выгорания» [22].

Причем по последним данным, данному синдрому подвержен почти каждый педагог. Это связано с тем, что профессиональный труд педагога отличается очень высокой эмоциональной загруженностью. По степени напряженности нагрузка учителя сегодня в среднем больше, чем у менеджеров и банкиров, генеральных директоров и президентов ассоциаций. В современных условиях деятельность учителя буквально насыщена факторами, вызывающими профессиональное выгорание: большое количество социальных контактов за рабочий день, предельно высокая ответственность, необходимость быть все время в «форме» [25].

Современным обществом декларируется образ социально успешного человека, это образ уверенного в себе человека, самостоятельного и решительного, достигшего карьерных успехов. Педагог также в своей деятельности должен стремиться к успешному решению поставленных перед

ним задач независимо от воздействующих на него негативных факторов, сохранять самообладание, оставаться для учеников, воспитанников примером в личностном плане, отвечать за сохранение физического и психического здоровья своих воспитанников. Поэтому многие стараются соответствовать этому образу, чтобы быть востребованными в обществе. Но для поддержания соответствующего имиджа учитель должен иметь внутренние ресурсы [28].

Плата за ответственность высока - нервное перенапряжение и эмоциональное истощение профессионала. Кроме того, профессия учителя сегодня вытесняется в сферу малооплачиваемых, занимая нишу экономически малопрестижных профессий. В сфере образования достаточно отчетливо обнаруживается тенденция старения кадров [13].

Исследование показало, что для учителей со стажем работы более 20 лет характерно резкое снижение всех показателей эмоциональной устойчивости, т.е. через 20 лет работы в школе у подавляющего числа педагогов наступают «педагогические кризисы», «истощение», «профессиональное выгорание». По мере увеличения стажа работы и возраста педагогов, увеличения профессиональной нагрузки неизбежно происходит накопление усталости, нарастание тревожных переживаний, снижение настроения, вегето-сосудистые расстройства и поведенческие срывы. В результате психологическое, физическое и социальное здоровье педагога подвергается серьезной опасности [31].

Определяя синдром профессионального выгорания педагога, рассмотрим проявления вышеназванных компонентов и их влияние на личность ученика: эмоциональное истощение. Эмоциональность учителя - важнейший фактор воздействия и взаимодействия в учебно-воспитательной работе; она мобилизует учащихся, побуждает их к действиям, активизирует их интеллектуальную активность. Соответственно, ученики «выгоревшего» педагога будут испытывать трудности в формировании опыта эмоционального реагирования [23].

Поскольку эмпатия является аффективным «пониманием» другого человека, такие ученики не смогут откликнуться на проблемы других людей или осознать, как они будут восприниматься партнерами по общению. Для учеников «выгоревшего» педагога характерна затрудненность в развитии эмпатии и рефлексии, что неизбежно приведет к низкому уровню развития коммуникативных навыков. Эмоции выступают регуляторами познавательной деятельности. Поэтому у детей с низким уровнем развития навыков эмоционального реагирования неизбежно будет страдать процесс приема и трансляции учебного материала. Как следствие, у детей развивается негативное восприятие себя со стороны учителя, что в свою очередь затрудняет формирование адекватной самооценки и вызывает нарушения нормативного поведения [14].

Негативное оценивание педагогом результатов работы ученика в итоге ведет к снижению мотивации учебной деятельности. деперсонализация - негативное отношение к человеку, отрицательное, циничное либо безразличное восприятие его, развивается как защита от подавляющих эмоциональных состояний вследствие обращения с учеником как с объектом профессионального воздействия [32].

Для «выгоревшего» педагога характерно превалирование негативных оценок в восприятии своих учеников. Отмечается еще одна особенность «выгоревшего» педагога - слабую мотивацию эмоциональной отдачи в работе. Специалист сферы «человек - человек» не считает необходимым или почему-либо не заинтересован проявлять соучастие и сопереживание субъекту своей деятельности. «Выгоревший» педагог стремится облегчить или сократить те свои обязанности, которые требуют эмоциональных затрат. Происходит полная или частичная утрата интереса к ребенку [33]

Учитель, подверженный синдрому «выгорания», стремится подменить субъект-субъектное взаимодействие с учеником на субъект-объектное. редукция профессиональных достижений проявляется в переживании

некомпетентности и неуспешности своей деятельности, т. е. для «выгоревшего» педагога характерна низкая профессиональная самооценка. Педагоги с низкой самооценкой неадекватно воспринимают себя и окружающих, обладают чувством повышенной тревожности, что негативно сказывается на педагогическом процессе [24].

Любые нестандартные ситуации приводят учителя к неадекватным оценкам воспитанников, способствуют формированию у него таких личностных черт, как пассивность, безынициативность, чувство собственной профессиональной непригодности. Негативная Я-концепция, низкая самооценка, неуверенность в себе, постоянная эмоциональная напряжённость, особенно заметные у молодых педагогов преобладают у большинства современных педагогов. Поэтому важным условием здоровья детей является психологическое здоровье педагога. Таким образом, педагоги довольно часто сталкиваются с проблемой профессионального выгорания [30].

Среди факторов, приводящих к профессиональной деформации можно выделить следующие: профессия педагога относится к публичным профессиям, то есть педагог ежедневно общается с огромным количеством людей (детей, родителей, коллег), что требует особых усилий и вызывает эмоциональное перенапряжение, которое может привести к «выгоранию». работа педагога сопряжена с огромной физической и эмоциональной нагрузкой, с противоречивыми мыслями и чувствами, сомнениями и отчаянием, что приводит к истощению эмоциональных ресурсов и как следствие к возникновению стрессовых состояний. педагоги часто не испытывают удовлетворение от своей деятельности: им кажется, что несмотря на все усилия дети, с которыми они работают, недостаточно хорошо владеют необходимым материалом. И как следствие - низкая степень социальной адаптации у педагогов: повышенная тревожность, неуверенность в себе, эмоциональная неустойчивость и т. д. педагоги вынуждены постоянно

повышать свой профессионализм, быть в курсе инновационных технологий, чтобы соответствовать предъявляемым к ним аттестационным требованиям, что, в свою очередь, ведет к физическим и интеллектуальным перегрузкам.

Следует отметить, что выгорание очень «инфекционно» и может быстро распространяться среди сотрудников. Те, кто подвержен выгоранию, становятся циниками, «негативистами» и пессимистами; и они, взаимодействуя на работе с другими людьми, могут быстро превратить целый коллектив в собрание «выгорающих». Поэтому своевременная оценка и профилактика профессионального эмоционального выгорания позволит предотвратить или оказать психотерапевтическую помощь эмоционально-выгорающему работнику [38].

В начале 70-х годов 20 века ученые заметили один интересный факт. Оказывается, многие трудящиеся после нескольких лет работы начинают испытывать близкое к стрессовому состояние и обращаются за помощью психолога. При этом в число жалоб входят постоянное утомление, иногда бессонница, головные боли, общее ухудшение здоровья. Труд перестает быть в радость, а, наоборот, раздражает и вызывает агрессию. Приходит чувство собственной некомпетентности и беспомощности, снижается внимание, выносливость, а также конкретные профессиональные достижения. Однако методы психотерапии в этих случаях не принесли нужного эффекта [39].

Изначально под СЭВ понималось состояние изнеможения, сопровождающееся ощущением своей бесполезности. Позже количество симптомов данного синдрома существенно выросло. Ученые стали все больше связывать СЭВ с психосоматическим самочувствием, и относить его к состояниям, предшествующим болезни. На данный момент СЭВ относят к рубрике Z73 – «Стресс, связанный с трудностями поддержания нормального образа жизни» Международного классификатора болезней (МКБ-10).

В отличие от другого весьма распространенного тяжелого психического состояния – депрессии — СЭВ не сопровождается

подавленностью и чувством вины. Напротив, СЭВ часто свойственны агрессия, возбуждение, раздражительность [15].

В ходе исследований оказалось, что СЭВ приносит серьезные убытки обществу – и экономические, и психологические. Например, бывали случаи, когда опытные летчики ни с того ни с сего начинали испытывать страх и неуверенность перед полетами. Такие эмоциональные «качели» могут спровоцировать не только личную драму человека, но и большую катастрофу. Но чаще всего подвержены выгоранию люди таких профессий, которые отдают тепло и энергию своей души другим людям.

Наиболее часто СЭВ встречается среди учителей, врачей, социальных работников, психологов, спасателей, работников правоохранительных органов (в разных сферах синдрому подвержены от трети до 90% трудящихся). В той или иной степени выраженности от СЭВ страдают почти 80% психиатров, наркологов, психотерапевтов. В 7,8% случаев такие специалисты приобретают резко выраженный синдром, ведущий к различным психовегетативным и психосоматическим нарушениям. По другим источникам, среди психотерапевтов и психологов-консультантов признаки СЭВ разной степени выраженности наблюдаются в 73% случаев, причем в 5% доходит до явно выраженной фазы истощения [33]

Среди социальных работников признаки СЭВ в той или иной степени проявляются в 85% случаев. Почти 63% медсестер психиатрических отделений обнаруживают у себя СЭВ [27].

По исследованиям английских ученых, среди врачей в 41% случаев наблюдается высокий уровень тревоги. Треть врачей для снятия эмоционального напряжения использует медикаментозные средства, кроме того, количество употребляемого спиртного превышает средний уровень. В отечественном исследовании выяснилось, что у 26% терапевтов наблюдается высокий уровень тревожности. Признаки СЭВ проявляются у 61,8% стоматологов.

СЭВ наблюдается у 1/3 сотрудников правоохранительных органов.

В большинстве случаев СЭВ рассматривают как последствие стрессов на работе, в результате чего возникает дезадаптация к рабочему месту или трудовым обязанностям. Один из важнейших факторов появления СЭВ – длительные большие нагрузки в ситуациях напряженных межлических отношений. Именно поэтому представители коммуникативных профессий – учителя, врачи, психологи, менеджеры, работники сферы услуг – нередко страдают от проявлений выгорания.

В течение последних десятилетий проблема сохранения психического здоровья педагога в образовательном учреждении стала особенно острой.

Высокая эмоциональная включённость в деятельность, жесткие временные рамки деятельности (урок, четверть, год), организационные моменты педагогической деятельности (нагрузка, расписание, кабинет) и ответственность перед администрацией, родителями и обществом в целом за результат своего труда провоцирует возникновение невротических расстройств и психосоматических заболеваний. В практике образовательных учреждений возникает проблема профессиональной дезадаптации как отражения личностных противоречий между требуемой от педагога мобилизацией и наличием внутренних энергоресурсов, вызывающих достаточно устойчивые отрицательные (часто неосознаваемые) психические состояния, проявляющиеся в перенапряжении и переутомлении. В связи с этим встаёт необходимость теоретического и практического изучения данного вопроса.

Для начала рассмотрим причины возникновения этого синдрома.

Так как личность человека достаточно целостная и устойчивая структура, то она ищет своеобразные пути защиты от деформации, возникающей от нервно-психического напряжения. Одним из способов такой психологической защиты и является синдром эмоционального выгорания. Основная причина синдрома- это несоответствие между требованиями,

предъявляемыми к работнику, и его реальными возможностями. Часто синдром вызывается несоответствием между стремлением работников иметь большую степень самостоятельности, определять способы и методы достижения тех результатов, за которые они несут ответственность, и жёсткой, нерациональной политикой администрации. Результат тотального контроля- возникновение чувства бесполезности своей деятельности. Отсутствие соответствующего вознаграждения за работу переживается работником как непризнание его труда, что тоже может привести к апатии, снижению эмоциональной вовлечённости в дела коллектива, возникновению чувства несправедливости и, соответственно, к выгоранию.

Представим ситуацию, когда у человека возникает несоответствие между собственными этическими принципами и ценностями и требованиями, которые предъявляет работа. Если для работника важно удержаться на этом рабочем месте, то постепенно идёт привыкание к нарушению собственных принципов, снижается их эмоциональная значимость.

Как уже сказано, СЭВ выступает как механизм психологической защиты в ответ на психотравмирующие воздействия. Выгорание- это отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы.

Профессиональное выгорание – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека .

Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки», или «освобождения» от них. С точки зрения концепции стресса (Г. Селье), профессиональное выгорание – это дистресс или третья стадия общего адаптационного синдрома – стадия истощения.

Стадии профессионального выгорания

Синдром профессионального выгорания развивается постепенно. Он проходит три стадии, которые могут привести к профессиональной непригодности:

Первая стадия:

-начинается приглушением эмоций, сглаживанием 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, неудовлетворенности; возвращаясь домой, всё чаще хочется сказать: «Не лезьте ко мне, оставьте в покое!»

Вторая стадия:

-возникают недоразумения с клиентами, профессионал в кругу своих коллег начинает с пренебрежением говорить о некоторых из них;

-неприязнь начинает постепенно проявляться в присутствии клиентов – вначале это с трудом сдерживаемая антипатия, а затем и вспышки раздражения. Подобное поведение профессионала – это неосознаваемое им самим проявление чувства самосохранения при общении, превышающем безопасный для организма уровень.

Третья стадия:

-притупляются представления о ценностях жизни, эмоциональное отношение к миру «уплощается», человек становится опасно равнодушным ко всему, даже к собственной жизни;

-такой человек по привычке может ещё сохранять внешнюю респектабельность и некоторый апломб, но его глаза теряют блеск интереса к чему бы то ни было, и почти физически ощутимый холод безразличия поселяется в его душе.

Три аспекта профессионального выгорания

Первый – снижение самооценки.

Как следствие, такие «сгоревшие» работники чувствуют беспомощность и апатию. Со временем это может перейти в агрессию и отчаяние.

Второй – одиночество.

Люди, страдающие от эмоционального сгорания, не в состоянии установить нормальный контакт с клиентами. Преобладают объект-объектные отношения.

Третий – эмоциональное истощение, соматизация.

Усталость, апатия и депрессия, сопровождающие эмоциональное сгорание, приводят к серьезным физическим недомоганиям – гастриту, мигрени, повышенному артериальному давлению, синдрому хронической усталости и т.д.

Симптомы профессионального выгорания

Первая группа:

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.

Вторая группа:

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 отказы 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 «не справлюсь»;

-общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу «как ни старайся, все равно ничего не получится»).

Третья группа:

поведенческие симптомы

-Ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять её - всё труднее и труднее;

-постоянно, без необходимости, берет работу домой, но дома её 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 «застревание» на мелких деталях, не соответствующая служебным требованиям трата большей части рабочего времени на мало осознаваемое или не осознаваемое выполнение автоматических и элементарных действий;

-дистанцированность от сотрудников и клиентов, повышение неадекватной критичности;

-злоупотребление алкоголем, резкое возрастание выкуренных за день сигарет, применение наркотических средств [12].

Анализ психических состояний во время проявления СЭВ показывает, что эмоциональное выгорание является сложным состоянием, включающим в себя несколько составляющих, имеющих негативную эмоциональную окраску. Оно является неравновесным и отклоняется от оптимального уровня как в сторону снижения психической активности, так и в сторону повышения.

Работа с педагогами является очень важным направлением сопровождения учебно-воспитательного процесса. В связи с переходом на ФГОС педагогам требуется психологическая поддержка, поскольку введение любых инноваций для многих учителей может сопровождаться стрессом, эмоциональными и нервными перегрузками. Это связано с тем, что педагогам бывает трудно адаптироваться к новым условиям, которые диктует современное образование, в особенности тем, которые имеют достаточно большой стаж работы.

Появление новых требований к оформлению документации, введение в базовые классы детей с ОВЗ, внедрение интерактивных методов преподавания, открытые уроки, участие в конкурсах и другие сопутствующие факторы ставят современного педагога в совершенно новые условия, которые усугубляют их и без того напряженную деятельность.

Известно, что эмоционально уравновешенный педагог, справляющийся со своими задачами, более адекватно и справедливо воспринимает своих учеников, более доброжелателен в общении с ними и их родителями. Спокойный педагог не только в силах давать знания по программе, но и способен сформировать и развивать УУД, организовав педагогическое пространство, используя в своей практике методы, техники и приемы индивидуально личностного подхода в обучении каждого ребенка. Педагогу, который не испытывает эмоциональных трудностей, работа в удовольствие, такой педагог творчески и с любовью выполняет свои обязанности. Сохранение психического здоровья учащихся невозможно без работы с педагогами в этом направлении.

1.3 Методы исследования СЭВ у педагогов

Для диагностики, профилактики и коррекции выгорания сотрудников, а также факторов, влияющих на его возникновение и развитие предлагается использовать методический комплекс, включающий следующие методы и формы психологической работы.

Методы диагностики выгорания, а также влияющие на его возникновение факторы могут включать:

– метод наблюдения – для диагностики состояния психологического благополучия работников, выявления индивидуально-психологических, социально-психологических и организационных факторов выгорания, присущих профессиональной деятельности;

– метод беседы – для диагностики эмоционального состояния сотрудников, их отношения к субъектам их деятельности и коллегам, к работе в целом, а также для определения индивидуальных факторов выгорания;

– опросники;

Исследование данной проблемы педагогического коллектива школы. По наблюдениям и исследованиям, учителя зачастую склонны отдавать предпочтение интеллектуальным достижениям школьников, а внутреннему миру ученика уделяется недостаточно внимания. К примеру, существующая система оценки знаний учащихся, его достижений и успехов формирует неадекватную самооценку учащихся. В начале профессионального пути и по сей день учителя чаще просят провести диагностику в том или ином классе именно каких-то интеллектуальных параметров. Или поступает запрос от учителя исследовать уровень развития ребенка, который не справляется с программой обучения.

– метод анализа документации – для изучения объективного состояния социально-психологических и организационных характеристик профессиональной деятельности;

– психодиагностические методики, направленные на выявление уровня выгорания, диагностику индивидуально-психологических, социально-психологических и организационных факторов выгорания.

Исследователи проблемы эмоционального выгорания единогласны во мнении о том, что наиболее эффективным способом снижения уровня синдрома эмоционального выгорания является его профилактика. В настоящее время существует множество механизмов антивыгорания, среди которых особый интерес вызывают модели, основанные на когнитивно-поведенческой терапии А. Эллиса и А.Т. Бека.

В психологии накоплен достаточно большой арсенал методов диагностики эмоционального выгорания, например, «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, «Опросник на выгорание (ММИ)» К. Маслач и С. Джексона, адаптированный Н.Е. Водопьяновой, и др. Существуют и компьютерные программы анализа эмоциональных состояний человека, в том числе и эмоционального выгорания, например: детектор эмоций по голосу Voice-Stress Analysis на основе анализа стресса, детектор

эмоций на основе вейвлет-преобразования и др., которые очень быстро могут определить уровень эмоционального выгорания личности.

Метод Х. Алиева «Ключ» создан в 1981 г. в Центре подготовки космонавтов им. Ю.А. Гагарина для защиты от стрессов и перегрузок, он рекомендован Минздравом России для снижения стресса и утомляемости и лечения неврозов. Метод построен на обучении трансгенным автоматическим однообразным движениям, выполняемым с минимальным психическим усилием (автоматические покачивания головой, телом, идеомоторные левитирующие движения рук и др.). Будучи психиатром, Х. Алиев исследовал и доказал, что сознательное искусственное моделирование автоматических движений снимает стресс, оздоравливает и гармонизирует психику. Суть метода — найти автоматизм в любом удобном и привычном занятии или найти такое движение, которое подходит для человека, и сделать его с минимальным усилием, а в идеале без усилия, на чистом автоматизме.

Относительно новым, эффективным и экологичным методом эмоционального выгорания является метод wingwave. По мнению К. Бессер-Зигмунд и Г. Зигмунда, в работе wingwave прорабатываются наиболее глубокие и укорененные эмоциональные пласты, связанные со стрессовыми и травматическими переживаниями. В wingwave объединены методы билатеральной стимуляции функциональной активности полушарий головного мозга (симулирование фазы «быстрого» сна — REM (Rapid Eye Movement), слуховые или тактильные импульсы, воздействующие на полушария головного мозга и др., методы нейро-лингвистического программирования и методы кинесиологии (О-кольцевой тест, синхронизация работы правого и левого полушария головного мозга и др.), метод позволяет быстро выявить и решить проблему [17].

Апробация различных методов эмоционального выгорания позволила выделить метод десенсибилизации. Наиболее эффективной разновидностью метода является десенсибилизация и переработка психологических травм

движениями глаз Ф. Шапиро (ДПДГ). ДПДГ — это психотерапевтическая техника, которая применяется при лечении эмоциональных травм. Она разработана главным образом для терапии посттравматического синдрома, синдрома зависимости или депрессии, вызванных утратой близкого человека. Любое травматическое событие блокирует процессы саморегуляции психики: образы, звуки или телесные ощущения, связанные с болезненным переживанием, словно «застревают» в ней, так что человек снова и снова испытывает ужас, боль, страх и беспомощность. Движение глаз помогает синхронизировать ритмы полушарий мозга: вызывают поочередную активизацию полушарий и синхронную переработку информации. «Процессы естественной саморегуляции восстанавливаются, и мозг самостоятельно завершает работу».

На сегодняшний день используется целый арсенал методов, помогающих преодолеть СЭВ. Необходимой и базовой частью профилактики СЭВ является личностная психологическая подготовка специалиста. Здесь имеется в виду не столько теоретическое обучение основам психологии, сколько практическое обучение, направленное на развитие стрессоустойчивости профессионала.

Развивать стрессоустойчивость можно самостоятельно, используя методы саморегуляции и самопомощи: ведение психологического дневника, анализ своих сновидений, практика медитации, овладение навыками саморегуляции посредством мышечной релаксации, дыхательных техник и аутогенной тренировки. Эти методы помогают осознавать внутренние ресурсы личности.

Учитель как представитель помогающих профессий, должен постоянно развивать свои психологические умения. Знания, приобретенные в период обучения, устаревают, становятся не актуальными.

Как уже отмечалось выше, важным аспектом в деятельности учителя является саморегуляции. Необходимость саморегуляции возникает в период

решения сложных профессиональных задач, в ситуации максимального нервного напряжения каждый учитель должен суметь помочь себе. Процесс саморегуляции складывается из управления своим поведением, эмоциями, действиями. Самым доступным способом саморегуляции является аутогенная тренировка. Это система упражнений, направленных на регуляцию психическим и физическим состоянием. Основан метод на сознательном воздействии на собственный организм с целью его релаксации и активации. Аутогенная тренировка помогает профессионалу достаточно быстро приходить в нужное состояние, улучшает настроение и общее самочувствие.

Практические психологи в работе с учителями используют совокупность приемов, помогающих справиться с СЭВ. Психокоррекционная работа может осуществляться как индивидуально, так и группе.

П.В. Румянцева подчеркивает, что «основным психологическим качеством, обеспечивающим стрессоустойчивость, является уровень личностной зрелости специалиста. Здесь подразумевается степень осознания себя, способность брать на себя ответственность, принимать решения и делать выбор, умение строить гармоничные взаимоотношения с другими людьми, открытость изменениям и принятие своего и чужого опыта во всем его многообразии» [29, с. 112]. Исследование, проводимое П.В. Румянцевой показало, что чем выше уровень профессионального мастерства и субъективного контроля учителя (то есть склонность принимать на себя ответственность за свое поведение в эмоционально значимых ситуациях), тем меньше проявляется у него СЭВ в целом и тенденция развивать негативное отношение к своим ученикам в частности.

Эти результаты показывают, что истоки профилактики СЭВ лежат в позитивном и ответственном отношении не только к своей профессии, но и к себе и собственной жизни.

В этой связи можно отметить экзистенциально-гуманистический подход к преодолению СЭВ, который говорит о недостаточности понимания СЭВ как разновидности профессионального стресса. Та же П.В. Румянцева утверждает, что СЭВ тесно связан с утратой ощущения смысла деятельности, как одной из составляющих смысла жизни. Этот взгляд на природу СЭВ приводит к выводу о том, что для действительно эффективного преодоления СЭВ специалисту необходимо работать над переосмыслением своей роли в профессиональной деятельности и осознанием ее индивидуального личностного смысла для себя [8].

Такой подход требует значительного времени и энергии для систематических встреч с психологом.

Но следует еще раз подчеркнуть, что сам учитель должен быть активен, он не может ждать, когда СЭВ пройдет сам (это вряд ли случится спонтанно). И поскольку СЭВ затрагивает в первую очередь эмоциональную сферу, то учитель может регулировать появление синдрома собственной активностью. Он должен развивать свою эмоциональную компетентность. Под эмоциональной компетентностью понимают постоянное самопознание, анализ собственных эмоций и переживаний, а так же понимание эмоций других. Эмоциональная компетентность - это навыки эмоциональной регуляции и саморегуляции.

Эмоциональная саморегуляция позволит учителю самостоятельно развивать эмоциональную гибкость, под которой понимается гармоничное сочетание эмоциональной экспрессивности и эмоциональной устойчивости учителя.

Эмоциональную устойчивость следует понимать как способность осуществлять необходимую деятельность в сложных эмоциональных условиях. Психологическим условием развития эмоциональной гибкости является осознание учителем роли и значения эмоциональной сферы

личности, в оптимизации деятельности, общения, психического и физического здоровья как учителя, так и учеников.

Выводы по главе 1

В отечественной и зарубежной психологии даются различные определения синдрома эмоционального выгорания.

Синдром выгорания (от греч. syndrome - сочетание и англ. burn-out -прекращение горения) -- клиническое нарушение, термин был введен американским психиатром Х.Дж. Фрейденбергером (1974 г.). Состояния физического утомления и разочарования, которое возникает у людей, занятых в альтруистических профессиональных областях. В исследованиях Кристины Маслач и Джексона показано, что данный синдром сопровождается также эмоциональным истощением, деперсонализациями, снижением работоспособности.

Причины возникновения СЭВ - это не соответствие между требованиями, предъявляемыми к педагогу, и его реальными возможностями:

- эмоциональная перегрузка;
- отсутствие четкой связи между процессом обучения и получаемым результатом, несоответствие результатов затраченным силам;
- жесткие временные рамки деятельности (урок, полугодие, год);
- ограниченность времени урока для реализации поставленных целей;
- неумение регулировать собственные эмоциональные состояния;
- неотрегулированность организационных моментов педагогической деятельности, нагрузка, расписание, кабинет, моральное и материальное стимулирование ;
- ответ перед администрацией, родителями, обществом в целом за результаты своего труда;
- отсутствие навыков коммуникации и умение выходить из трудной ситуации общения с учащимися, родителями, администрацией.

Согласно литературным данным Е. Малер выделяет 12 основных и факультативных симптома СЭВ:

- истощение, усталость;
- психосоматические осложнения;
- бессонница;
- негативные установки по отношению к клиентам;
- негативные установки по отношению к своей работе;
- пренебрежение исполнением своих обязанностей;
- увеличение объема психостимуляторов (табак, кофе, алкоголь, лекарства);
- уменьшение аппетита или переедания;
- негативная самооценка;
- усиление агрессивности (раздражительности, гневливости, напряженности);
- усиление пассивности (цинизм, пессимизм, ощущение безнадежности, апатия);
- чувство вины.

Проявление СЭВ у педагогов чаще бывает со стажем от 5 до 7 лет и от 7 до 10 лет. От 1 до 3 лет. Склонность более молодых по возрасту к выгоранию объясняется эмоциональным шоком, который они испытывают при столкновении с реальной действительностью, часто несоответствующей их ожиданиям (большая нагрузка, маленькая зарплата). У педагогов с 10-летним стажем (адаптация в ОУ, у педагогов со стажем более 10 лет, выработаны определенные способы саморегуляции и психологической защиты).

В психологии накоплен достаточно большой арсенал методов диагностики эмоционального выгорания.

Профилактические, лечебные и реабилитационные мероприятия должны направляться на снятие производственного напряжения, повышение

профессиональной мотивации, установление баланса между затраченными усилиями и получаемым результатом. Мерами профилактики профессионального выгорания могут быть следующие условия организации деятельности: - сотрудник не должен находиться долгое время один на один со своей профессиональной или личной проблемой, у него всегда должна быть возможность обратиться за помощью, советом к коллегам; - важна общая дружеская атмосфера поддержки и взаимопонимания в коллективе; - выгоранию препятствует постоянное осознание процесса работы, своего участия в нем, наращивание профессиональных качеств; - создание и внедрение обучающих программ по преодолению выгорания и развивающих программ, направленных на осознание и раскрытие творческого потенциала сотрудника, повышения его ощущения самоэффективности. Однако, существенная роль в борьбе с синдромом профессионального выгорания отводится самому сотруднику. Представляется целесообразным для профилактики профессионального выгорания необходимость: - использование «технических перерывов», что необходимо для обеспечения психического и физического благополучия (отдых от работы); - освоения путей управления профессиональным стрессом – изменение социального, психологического и организационного окружения на рабочем месте; построение «мостов» между работой и домом; - освоение приёмов релаксации, визуализации, ауторегуляции, самопрограммирования; - стремление профессионально развиваться и самосовершенствоваться (обмен профессиональной информацией за пределами собственного коллектива чрез общение на курсах повышения квалификации, конференциях, симпозиумах, конгрессах); - уход от ненужной конкуренции (бывают ситуации, когда её нельзя избежать, но чрезмерное стремление к выигрышу порождает тревогу, делает человека агрессивным, что способствует возникновению профессионального выгорания); - изменение установки по отношению к жизни, к ее смыслу, восприятие ситуации выгорания как возможности

пересмотреть и переоценить свою жизнь, сделать ее более продуктивной для себя; - поддержания хорошей физической формы (сбалансированное питание, ограничение употребления алкоголя, отказ от табака, коррекция массы тела) - определение краткосрочных и долгосрочных целей (это не только обеспечивает обратную связь, свидетельствующую о том, что сотрудник находится на верном пути, но и повышает долгосрочную мотивацию; достижение краткосрочных целей - успех, который повышает степень самовоспитания); - эмоциональное общение (когда человек анализирует свои чувства и делится ими с другими, вероятность выгорания значительно снижается или процесс этот оказывается не столь выраженным).

ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ПЕДАГОГОВ С РАЗНЫМИ СОЦИАЛЬНО-ДЕМОГРАФИЧЕСКИМИ ХАРАКТЕРИСТИКАМИ

2.1 Организация и методики исследования

Не вызывает сомнения, что любая профессиональная работа, помимо физических и психологических особенностей имеет основанием личностные качества, содействующие успеху деятельности человека. Существуют различные мнения относительно влияния личностных особенностей, но неоспорим тот факт, что личностные качества педагогов играют важную роль в формировании и противостоянии синдрому «выгорания».

Исследование проводилось на базе МБОУ СОШ XX г. Черногорск. В исследовании приняли участие 22 педагога.

В школе большое внимание уделяется становлению грамотной профессиональной позиции учителя, способного решать все задачи современной школы. Это особенно актуально, так как происходит естественное обновление педагогического коллектива. Приходят новые люди: за два последних года пришло 6 человек из них 3 молодых специалиста. Однако общая проблема образовательных учреждений - старение педагогических кадров, сохраняется и в школе XX (каждый четвертый учитель пенсионер).

Для эмпирического исследования использовались:

– опрос, чтобы выявить уровень знаний педагогов об эмоциональном выгорании. Изначально была проведена лекция о синдроме эмоционального выгорания, а далее был устный опрос педагогов.

– методика «Диагностика эмоционального выгорания» В.В. Бойко, которая предназначена для измерения уровня проявления эмоционального выгорания.

Методика В.В. Бойко «Диагностика уровня эмоционального выгорания» состоит из 84 суждений, позволяющих диагностировать три симптома «эмоционального выгорания»: напряжение, резистенция и истощение. Каждая фаза стресса, диагностируется на основе четырех, характерных для нее симптомов. На каждый вопрос испытуемый должен дать положительный или отрицательный ответ.

Обработка результатов: в соответствии с «ключом» производится подсчет:

- 1) подсчитывается сумма баллов для каждого симптома «выгорания»,
- 2) подсчитывается сумма баллов по каждому симптому для каждой фазы формирования «выгорания»,
- 3) определяется итоговый балл синдрома «эмоционального выгорания» - сумма показателей всех симптомов.

Описание методики представлено в Приложении В. Исследование проводилось в групповой и индивидуальной формах. Испытуемые получали инструкции и бланки ответов. После этого все данные были обработаны и сведены в таблицы показателей.

2.2 Результаты эмпирического исследования

Перед диагностикой педагоги были осведомлены о феномене «выгорания», его фазах и симптомах. Выяснилось, что половина из них плохо осведомлены о признаках и причинах выгорания. На вопрос «Как вы думаете, что такое эмоциональное выгорание?»: 50% педагогов дали достаточно полные и правильные ответы, однако остальные 50% не смогли дать определение эмоционального выгорания.



Рисунок 1. Распределение ответов на вопрос: «Что такое эмоциональное выгорание?»

На вопрос «В чем проявляется эмоциональное выгорание?» - 43% опрошиваемых не смогли ответить.

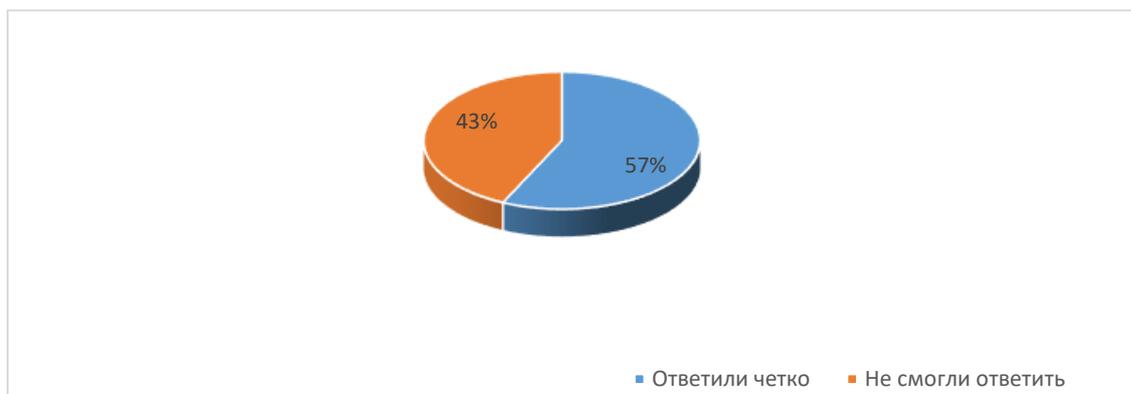


Рисунок 2. Распределение ответов на вопрос: «В чем проявляется эмоциональное выгорание?»

На вопрос «Касается ли эта проблема Вас?» ответили утвердительно 37% респондентов, 18% ответили «нет», 26% считают, что эта проблема касается их не всегда, а 19% не ответили на данный вопрос.

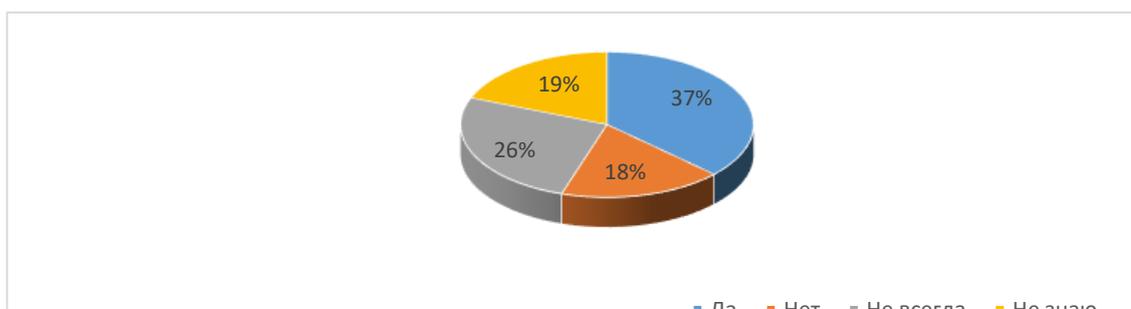


Рисунок 3. Распределение ответов на вопрос: «Касается ли эта проблема Вас?»

На основе полученных результатов беседы и анкетного опроса, мы проанализировали социально-демографические параметры респондентов:

- все исследуемые педагоги - женщины от 22 до 63 лет; средний возраст 41,1 лет;

- в браке состоит 58,5%;

- образование высшее - 45%, незаконченное высшее - 9%, среднее профессиональное - 37%, другое - 9%.

Педагоги, принявшие участие в исследовании, имеют различный профессиональный стаж и возрастом, которые мы условно разделили:

- по критерию стажа работы на 3 подгруппы: до 10 лет, 11-20 лет и 21-30 лет трудового стажа;

- в соответствии с возрастным критерием на 4 подгруппы: 22-29 лет, 30-39 лет, 40-49 лет и 50 лет и старше.

Итак, в соответствии с методикой В.В. Бойко, в ходе проведенного исследования определения уровня эмоционального выгорания педагогов, были получены следующие результаты. Процентные доли стадий формирования каждой из трех фаз эмоционального выгорания учителей, представлены в таблице 1.

Таблица 1

Стадии формирования фаз эмоционального выгорания, %

| Фазы | Стадии формирования | | |
|-------------|---------------------|-----------------------|------------------|
| | не сформировавшаяся | в стадии формирования | сформировавшаяся |
| Напряжение | 31,8 | 52,3 | 15,9 |
| Резистенция | 9,1 | 40,9 | 50,0 |
| Истощение | 40,9 | 50,0 | 9,1 |

Наиболее сформировавшейся фазой является «резистенция»: только у 9,1 % эта стадия не сформировалась, у 40,9 % данная фаза находится в стадии формирования, у 50% учителей эта сформировавшаяся фаза. Фазы «напряжение» и «истощение» преимущественно являются

несформированными либо находятся в стадии формирования. Однако их процент достаточно существенен, так в фазе «напряжение» 52,3% находятся в стадии формирования, в фазе «истощение» 50,0%.

Наглядно данные результаты отображены на диаграмме (Рисунок 4).

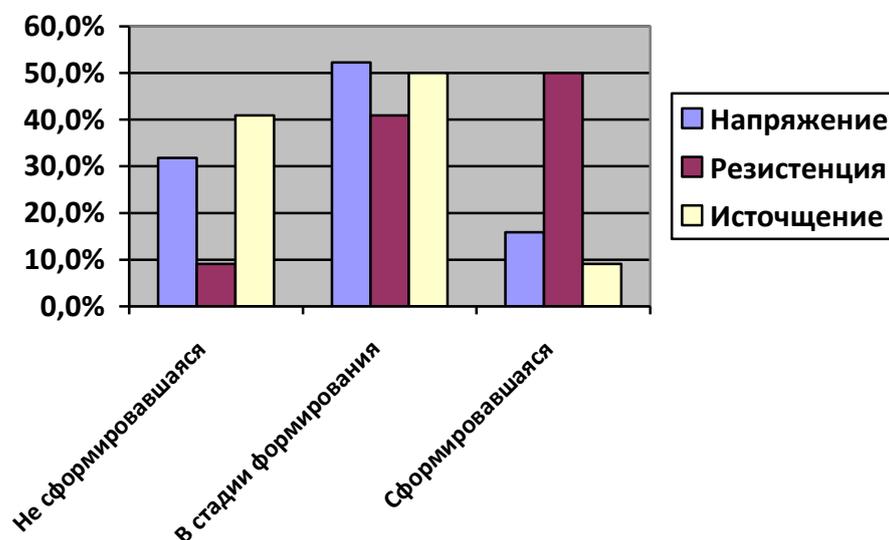


Рисунок 4. Стадии формирования фаз эмоционального выгорания педагогов, %

Рассматривая фазу «напряжение» в таблице 2 видим, что наиболее выраженным симптомом является «переживание психотравмирующих обстоятельств» - 36,4%, демонстрирующий собой ответную реакцию на факторы, способствующие формированию данного синдрома. Более того, данный симптом складывается у 29,5% и сложившийся у 15,9% учителей. Симптом «загнанность в клетку» не сформировался у 75% педагогов; «неудовлетворенность собой» у 56,8%, а вот «тревога и депрессия» наблюдается практически у половины учителей: в некоторой степени симптом сложившийся (29,5%), сложившийся и доминирующий у 13,6% учителей.

Таблица 2

Симптомы фазы «напряжение», %

| Симптом | не сложившийся | складывающийся | сложившийся | доминирующий |
|---------|----------------|----------------|-------------|--------------|
| | | | | |

Продолжение таблицы 2

| | | | | |
|---|------|------|------|------|
| Переживание психотравмирующих обстоятельств | 18,2 | 29,5 | 15,9 | 36,4 |
| Не удовлетворенность собой | 56,8 | 31,8 | 2,3 | 9,1 |
| «Загнанность в клетку» | 75,0 | 15,9 | 0,0 | 9,1 |
| Тревога и депрессия | 43,2 | 29,5 | 13,6 | 13,6 |

Как уже было показано, фаза «резистенция» является наиболее сформированной, это значит, что педагоги выработали индивидуальные способы эффективной психологической защиты от ежедневного стресса, связанного с профессиональной деятельностью (таблица 3). Тревожит факт, что 45,5% педагогов имеют доминирующий симптом «неадекватное эмоциональное реагирование», а также 36,4% - «редукция профессиональных обязанностей», и 29,5% - доминирующий симптом «расширение сферы экономии эмоций», представляющие собой приемы психологической защиты. Наименее выражен симптом «эмоционально-нравственной дезориентации»: 43,2% учителей имеют не сложившийся симптом и 25% складывающийся. Т.е. с одной стороны мы наблюдаем, способность к сопротивлению и устойчивость к воздействию экстремальных условий или стресс-факторам окружающей среды, с другой стороны уменьшение или упрощение действий, связанных с трудовой деятельностью учителя, что негативно сказывается на качестве учебного процесса.

Таблица 3

Симптомы фазы «резистенция», %

| Симптом | не сложившийся | складывающийся | сложившийся | доминирующий |
|--|----------------|----------------|-------------|--------------|
| Неадекватное избирательное эмоциональное | 4,5 | 34,1 | 15,9 | 45,5 |

| | | | | |
|--------------|--|--|--|--|
| реагирование | | | | |
|--------------|--|--|--|--|

Продолжение таблицы 3

| | | | | |
|--|------|------|------|------|
| Эмоционально- нравственная дезориентация | 43,2 | 25,0 | 15,9 | 15,9 |
| Расширение сферы экономии эмоций | 31,8 | 31,8 | 6,8 | 29,5 |
| Редукция профессиональных обязанностей | 20,5 | 18,2 | 25 | 36,4 |

Анализируя симптомы фазы «истощение» (таблица 4) мы обнаружили, что при достаточно большом количестве учителей, у которых симптомы «эмоциональный «дефицит» (61,4%), «эмоциональная отстраненность» (59,1%), «личная отстраненность» (56,8%) не сложились, почти у 50% педагогов наблюдаются психосоматические и психовегетативные нарушения: в т.ч. 27,3% сложившийся и 22,7% складывающийся. Т.е. эмоциональная, личная вовлеченность учителя в трудовую деятельность приводит к психосоматическим нарушениям.

Таблица 4

Симптомы фазы «истощение», %

| Симптом | не сложившийся | складыва- ющийся | сложившийся | доминирующий |
|---|----------------|---------------------|-------------|--------------|
| Эмоциональный дефицит | 61,4 | 25,0 | 4,5 | 9,1 |
| Эмоциональная отстраненность | 59,1 | 27,3 | 6,8 | 6,8 |
| Личностная отстраненность | 56,8 | 18,2 | 11,4 | 11,4 |
| Психосоматические и психовегетативные нарушения | 31,8 | 22,7 | 27,3 | 27,3 |

Таким образом, в результате исследования по методике В.В. Бойко было выделено три группы педагогов по уровню сформированности

синдрома эмоционального выгорания, определена выраженность фаз синдрома и его симптомов в каждой группе педагогов.

Мы выявили, что в целом для учителей, обследованных нами, свойственно преобладание фазы «резистенция» в общем адаптационном синдроме - функционирование в стрессовых условиях, ставших нормой.

В фазе напряжения основными симптомами являются: переживание психотравмирующих обстоятельств, тревога и депрессия.

В фазе резистенции ведущими являются: неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, редукция профессиональных обязанностей и расширение сферы экономии эмоций.

В фазе истощения: психосоматические и психовегетативные нарушения и личностная отстраненность.

Далее, с целью выявления зависимости синдрома эмоционального выгорания от возраста и стажа, педагогам предложено заполнить анкету.

Таблица 5

Проявление СЭВ в зависимости от возраста, %

| Симптомы | 22-29 лет | 30-39 лет | 40-49 лет | 50 лет и старше |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------------|
| Переживание психотравмирующих обстоятельств | 19 | 22 | 47 | 21 |
| Не удовлетворенность собой | 15 | 27 | 36 | 24 |
| «Загнанность в клетку» | 43 | 17 | 11 | 36 |
| Тревога и депрессия | 53 | 20 | 15 | 47 |
| Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование | 11 | 25 | 63 | 21 |
| Эмоционально-нравственная дезориентация | 17 | 44 | 25 | 20 |
| Расширение сферы экономии эмоций | 44 | 31 | 35 | 51 |
| Редукция профессиональных | 20 | 46 | 25 | 23 |

| | | | | |
|------------------------------|----|----|----|----|
| обязанностей | | | | |
| Эмоциональный дефицит | 17 | 36 | 45 | 56 |
| Эмоциональная отстраненность | 16 | 47 | 51 | 53 |

Продолжение таблицы 5

| | | | | |
|---|----|----|----|----|
| Личностная отстраненность | 43 | 17 | 25 | 33 |
| Психосоматические и психовегетативные нарушения | 53 | 20 | 17 | 46 |

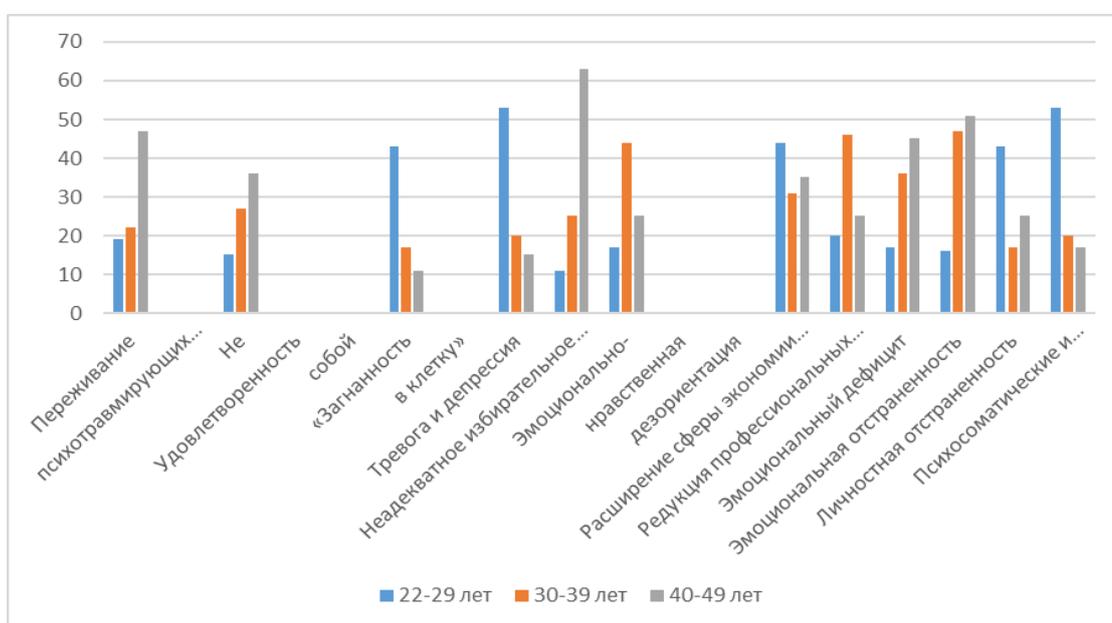


Рисунок 5. Проявление СЭВ в зависимости от возраста, %

Согласно полученным данным, нами выявлены различия между учителями старшего поколения от 40 до 49 лет и от 50 лет и старше, при этом у сорокалетних респондентов более выражены такие симптомы как «переживания психотравмирующих обстоятельств» и «неудовлетворенности собой», а также в целом фаза «напряжения» и симптом «эмоционально-нравственной дезориентации», который у этой части выборки также выражен

в значимо большей степени, чем у молодых педагогов (20-29 лет). Кроме того, этот же симптом «эмоционально-нравственной дезориентации» в большей степени выражен у педагогов 30-39 лет, чем у наиболее старших коллег (50 лет и более), также между этими выборками обнаружены значимые различия в значении симптомов «неудовлетворенности собой» и «редукции профессиональных обязанностей», последний симптом также более выражен у тридцатилетних учителей, чем у их сорокалетних коллег. Так же отметим, что наиболее низкие значения выраженности симптомов и фаз профессионального выгорания отмечены у наиболее молодых (20-29 лет) и старших (50 лет и более) подгрупп нашей выборки. А наибольшие значения этих параметров в большинстве случаев отмечаются у педагогов в возрасте 30-39 лет, исключения составляют только такие симптомы, как симптом «эмоционально-нравственной дезориентации», «расширения сферы экономии эмоций», «личностной отстраненности или деперсонализации» и «психосоматических и психовегетативных нарушений».

Таблица 6.

Проявление СЭВ в зависимости от стажа, %

| Симптомы | До 10 лет | 11-20лет | 21-30 лет |
|---|-----------|----------|-----------|
| Переживание психотравмирующих обстоятельств | 19 | 47 | 22 |
| Не удовлетворенность собой | 15 | 36 | 22 |
| «Загнанность в клетку» | 17 | 52 | 25 |
| Тревога и депрессия | 20 | 53 | 15 |
| Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование | 11 | 63 | 22 |
| Эмоционально-нравственная дезориентация | 17 | 44 | 25 |
| Расширение сферы | 13 | 40 | 20 |

| | | | |
|--|----|----|----|
| экономии эмоций | | | |
| Редукция профессиональных обязанностей | 20 | 46 | 25 |
| Эмоциональный дефицит | 17 | 36 | 25 |
| Эмоциональная отстраненность | 16 | 47 | 18 |

Продолжение таблицы 6

| | | | |
|---|----|----|----|
| Личностная отстраненность | 17 | 43 | 25 |
| Психосоматические и психовегетативные нарушения | 20 | 60 | 17 |

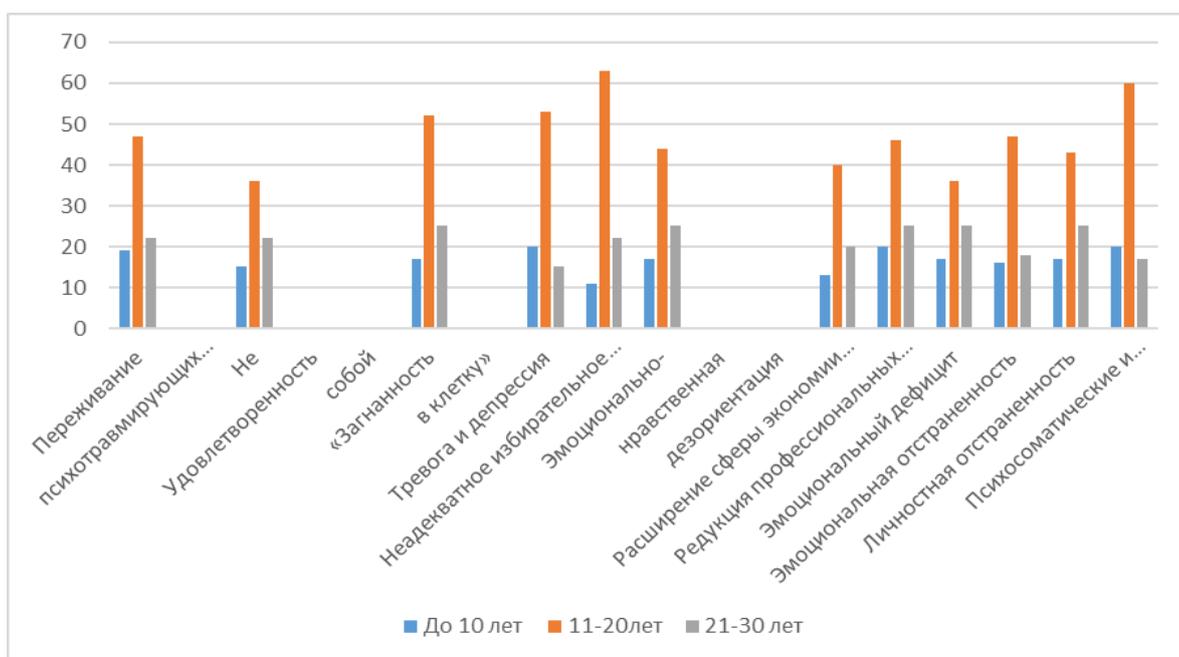


Рисунок 6. Проявление СЭВ в зависимости от стажа, %

Относительно критерия стажа работы все значимые различия характеризуются большей степенью выраженности симптома или фазы эмоционального выгорания у педагогов со стажем работы 11-20 лет. Так, учителя, имеющие трудовой стаж 11-20 лет, характеризуются большим значением статистических показателей, чем молодые педагоги, работающие

менее 10 лет и более опытные коллеги (стаж работы 21-30 лет), таких симптомов как «неудовлетворенности собой», «загнанности в клетку», а также фазы «напряжения» в целом.

Также значимые различия выявлены между молодыми педагогами и учителями, имеющими трудовой стаж 11-20 лет в отношении симптомов «эмоционально-нравственной дезориентации» и «эмоционального дефицита» и между учителями со стажем работы 11-20 лет и от 21 до 30 по выраженности симптома «личностной отстраненности, или деперсонализации» и фазы «истощения», во всех случаях степень выраженности исследуемых параметров педагогов со стажем работы 11-20 лет была значимо выше.

Группа педагогов со стажем работы от пяти до десяти лет имеет относительно низкие показатели по всем фазам развития синдрома. Причиной формирования синдрома эмоционального выгорания у небольшого количества педагогов в данной группе может являться то, что в данный возрастной период у профессионала меняются мотивы его деятельности, средства их реализации, происходит переоценка ценностей. Также возможной причиной выгорания, может быть то, что 4% педагогов, входящих в данную группу, не состоят в браке и не имеют детей. А, так как, в этом возрасте человек стремится к определённой стабильности в жизни, то неудачные попытки создать семью могут также являться одной из предпосылок выгорания.

Таким образом, мы можем сделать вывод, что стаж работы в большей степени определяет эмоциональное выгорание педагога, чем его возраст. Однако эта зависимость не прямолинейная, поскольку наиболее высокие показатели синдрома эмоционального выгорания отмечены не у более опытных и старших учителей, а у тех, чей возраст находится в промежутке 30-50 лет и чей трудовой стаж 11-20 лет. То есть эта группа педагогических работников находится в зоне особого риска в отношении развития различных

деструкций и профессиональных деформаций как последствий профессионального выгорания. Можно предположить, что это связано с особенностями возраста, а именно с частично совпадающим с этим возрастом «кризисом середины жизни», нагрузки, связанные с наличием собственной семьи и детей, «педагогический кризис», то есть спад профессиональной деятельности после 10-15 лет работы. Примерно в этом возрасте человек в первый раз оглядывается назад, оценивает прошлое, оценивает свои профессиональные достижения в виде статуса, должности, повышения заработной платы и др. В связи с этим начинает испытывать эмоциональный дискомфорт, психическое напряжение, неудовлетворённость трудом, переутомление. И, возможно, это может быть одной из предпосылок формирования синдрома эмоционального выгорания.

Анализируя социально-демографические характеристики данной группы педагогов, можно предположить, что в значительной мере на формирование у них синдрома эмоционального выгорания повлияло семейное положение. Из 16% педагогов, вошедших в эту группу, 8% педагогов, имеют детей в возрасте от 10-ти до 12 лет, который характеризуется как завершение младшего школьного периода и начало подросткового. И остальные 8% педагогов имеют детей подросткового возраста от 15-ти до 17 лет. Это возраст, когда у детей возникают собственные проблемы: первая любовь, профессиональное и личностное самоопределение, которые естественным образом волнуют не только самих детей, но и их родителей. Следовательно, проблемы на работе и дома, в совокупности, могут вызывать психическое напряжение личности профессионала, и, возможно, являются одним из факторов формирования у него эмоционального выгорания. Однако после прохождения этого сложного периода профессиональной деятельности ситуация улучшается, что может быть связано с постепенным освоением родительской дистанции с выросшими детьми, которое приводит к обновлению переживаний, чувству

полноты жизни и причастности ко всем ее проявлениям в более позднем возрасте.

Следовательно, выраженность фаз синдрома эмоционального выгорания носит не монотонный возрастающий характер, а существует определенная закономерность его проявления, зависящая от возрастных и профессиональных кризисов педагога.

2.3 Рекомендации по профилактике СЭВ у педагогов

Таким образом, результаты исследования, подтверждают необходимость разработки рекомендаций по профилактике СЭВ у педагогов.

Разработанные рекомендации будут направлены на предупреждение СЭВ у педагогов с большим стажем работы и возрастом.

Для того чтобы рекомендации были эффективными в начале определяются их цели и задачи.

Цель рекомендаций:

- создание условий способствующих профилактике СЭВ;
- передача психологических знаний о синдроме эмоционального выгорания, его причинах и способах преодоления; развитие коммуникативных умений, эмоциональной сферы;
- сплочения и доверия, снятие эмоционального напряжения;
- формирование навыков самопознания и саморазвития личности в целом.

Общие рекомендации по синдрому эмоционального выгорания выглядят следующим образом:

1. Нужно мыслить позитивно. Каждая жизненная ситуация подарена человеку не случайно, несет свой жизненный урок, плюсы и возможности для дальнейшего пути нужно замечать даже в самых трудных моментах.

Следует помнить, что истинной причиной стресса являются не люди, не разочарования, не ошибки, а то как человек к этому относиться.

2. Необходимо быть внимательным к себе: это поможет своевременно заметить первые симптомы усталости.

3. Забота о себе: необходимо стремиться к равновесию и гармонии, вести здоровый образ жизни, удовлетворять свои потребности в общении с другими людьми.

4. Здоровый сон. Если нормальный режим сна нарушен в результате стресса, есть риск оказаться в замкнутом круге: стресс провоцирует бессонницу, а бессонница еще больше усиливает стресс.

5. Необходимо хвалить себя, даже в мелочах.

6. Подбирайте дело по своим интересам: сообразно своим склонностям и возможностям. Это позволит обрести себя, поверить в свои силы.

7. К профессиональной деятельности нужно относиться именно как к деятельности, не искать в ней счастье, и наоборот.

8. Необходимо уделять себе время. Каждый имеет право не только на работу, но и для личной жизни, своих увлечений и предпочтений.

«Свободное время педагога – это корень, питающий ветви педагогического творчества» (В.А. Сухомлинский) [19].

9. На работе нельзя торопиться сделать больше, лучше медленнее и качественно, чтобы сберечь силы для личных дел.

10. Нужно неудачи переживать без ущерба для себя. Проблемы и трудности могут коснуться каждого, это норма жизни.

11. Хобби и увлечения. Обязательно необходимо найти занятие по душе, не связанное с профессиональной деятельностью. Тогда стресс от профессиональной деятельности будет проявляться реже.

Так же, основываясь на данные рекомендации можно разработать систему занятий с педагогами, чтобы снизить уровень СЭВ.

Рекомендации разделены по двум основным блокам:

1. Рекомендации для педагогов, чей трудовой стаж более 10 лет.
2. Рекомендации для педагогов, чей возраст старше 30 лет.

Форма работы: групповая.

Общее время для реализации программы 5 недель, при частоте 2 занятия в неделю, всего 10 занятий, при этом длительность занятия 45 минут.

Занятия в рамках рекомендаций распределены по трем блокам.

1. Подготовительный. Состоит из вводного занятия, на котором будет рассказано о синдроме эмоционального выгорания, о его причинах и последствиях. Основными задачами психолога на данном этапе работы является построение доверительных отношений, создание дружеской атмосферы.

2. Основная часть, состоит из восьми занятий, в ходе которых происходит развитие адекватной самооценки, нервно-психической устойчивости, чувства социальной поддержки.

3. Заключительная часть, которая состоит из одного занятия. Предназначение занятия состоит в подведении итогов предшествующих занятий, обобщении сформированных представлений и выходе из режима групповой работы.

Так же не стоит забывать, что администрация образовательного учреждения должна структурировать работу, формировать благоприятный социально-психологический климат в коллективе. Это приводит к снижению влияния внешних факторов на развитие эмоционального выгорания.

Для всех работников образования становится важной саморегуляция работы. Можно использовать приемы аутогенной тренировки. Данная техника успешно применяется специалистами в различных профессиональных областях, для которых характерно высокое эмоциональное напряжение.

Следующий метод – психокоррекция. Использование психокоррекционной работы может облегчить и ускорить процесс адаптации

педагогов к своей работе. Реализация психокоррекционной работы может быть выполнена как индивидуально, так и в группах.

Эффективным методом предотвращения эмоционального выгорания могут также стать способы экономного потребления эмоциональных и энергетических ресурсов.

Чтобы снять эмоциональное напряжение и избежать эмоционального выгорания, педагог должен научиться переключаться между различными видами деятельности, оптимально распределять нагрузку, соответствующим образом соотноситься с собственными ресурсами и не концентрироваться на конфликтах на работе.

Выводы по главе 2

В ходе проведения теоретического анализа изученности проблем эмоционального выгорания было выявлено, что синдром эмоционального выгорания – это долговременная стрессовая реакция, или синдром, возникающий вследствие продолжительных профессиональных стрессов. Представляет собой процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личностной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы

Наиболее популярная модель выгорания разработана К. Маслач и С. Джексон. Она включает три группы симптомов (факторов): эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений.

В последние годы в образовательной системе особенно острой встала проблема сохранения психического здоровья педагогов. Переход на личностно-ориентированные модели образования обуславливает повышение требований со стороны общества к личности педагога, его роли в образовательном процессе. Такая ситуация содержит в себе увеличение нервно-психического напряжения человека, что приводит к возникновению невротических расстройств, психосоматических заболеваний.

В ходе проведения практического исследования уровня эмоционального выгорания педагогов была использована методика диагностики уровня эмоционального выгорания (В.В. Бойко) [8].

Анализ результатов исследования свидетельствует о следующем:

1. Доминирующими симптомами эмоционального выгорания педагогов являются: «переживание психотравмирующих обстоятельств»,

«неадекватного эмоционального реагирования», «расширение сферы экономии эмоций».

2. Выраженность фаз синдрома эмоционального выгорания не носит монотонный возрастающий характер, существует определенная закономерность его проявления, зависящая от возрастных и профессиональных кризисов педагога.

Таким образом, мы можем сделать вывод, что стаж работы в большей степени определяет эмоциональное выгорание педагога, чем его возраст. Однако эта зависимость не прямолинейная, поскольку наиболее высокие показатели синдрома эмоционального выгорания отмечены не у более опытных и старших учителей, а у тех, чей возраст находится в промежутке 30-50 лет и чей трудовой стаж 11-20 лет. То есть эта группа педагогических работников находится в зоне особого риска в отношении развития различных деструкций и профессиональных деформаций как последствий профессионального выгорания.

Так же, можем предположить, что на формирование у педагогов синдрома эмоционального выгорания влияет семейное положение и наличие детей. Из 16% педагогов, вошедших в эту группу, 8% педагогов, имеют детей в возрасте от 10-ти до 12 лет, который характеризуется как завершение младшего школьного периода и начало подросткового. И остальные 8% педагогов имеют детей подросткового возраста от 15-ти до 17 лет. Это возраст, когда у детей возникают собственные проблемы, которые естественным образом волнуют не только самих детей, но и их родителей. Следовательно, проблемы на работе и дома, в совокупности, могут вызывать психическое напряжение личности профессионала, и, возможно, являются одним из факторов формирования у него эмоционального выгорания. Сделали вывод, что выраженность фаз синдрома эмоционального выгорания носит не монотонный возрастающий характер, а существует определенная

закономерность его проявления, зависящая от возрастных и профессиональных кризисов педагога.

Таким образом, можно сделать вывод, что зависимость возникновения синдрома профессионального выгорания от возраста и стажа педагогов в процессе профессиональной деятельности существует. Следовательно, поставленная цель исследования - достигнута, гипотеза - подтверждена.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Профессиональную деятельность педагогов отличает высокая ответственность, загруженность рабочего дня, дефицит времени, излишняя формальная работа, пристальное внимание коллег, детей, родителей, непрестижность и др.

В ходе проведения теоретического анализа изученности проблем эмоционального выгорания было выявлено, что синдром эмоционального выгорания - это долговременная стрессовая реакция, или синдром, возникающий вследствие продолжительных профессиональных стрессов.

Актуальность исследования связана с возрастанием профессиональных и общественных требований к деятельности педагогов в процессе реформирования школьного образования, что, несомненно, сопровождается их высоким эмоциональным напряжением.

Исследование проводилось на базе МБОУ СОШ XX г. Черногорск. В исследовании приняли участие 22 педагога.

Для эмпирического исследования использовались:

– опрос, чтобы выявить уровень знаний педагогов об эмоциональном выгорании. Изначально была проведена лекция о синдроме эмоционального выгорания, а далее был устный опрос педагогов.

– методика «Диагностика эмоционального выгорания» В.В. Бойко, которая предназначена для измерения уровня проявления эмоционального выгорания.

Анализ результатов исследования свидетельствует о следующем:

1. Доминирующими симптомами эмоционального выгорания педагогов являются: «переживание психотравмирующих обстоятельств», «неадекватного эмоционального реагирования», «расширение сферы экономии эмоций».

2. Выраженность фаз синдрома эмоционального выгорания не носит монотонный возрастающий характер, существует определенная закономерность его проявления, зависящая от возрастных и профессиональных кризисов педагога.

Таким образом, мы можем сделать вывод, что стаж работы в большей степени определяет эмоциональное выгорание педагога, чем его возраст. Однако эта зависимость не прямолинейная, поскольку наиболее высокие показатели синдрома эмоционального выгорания отмечены не у более опытных и старших учителей, а у тех, чей возраст находится в промежутке 30-50 лет и чей трудовой стаж 11-20 лет.

Так же, можем предположить, что на формирование у педагогов синдрома эмоционального выгорания влияет семейное положение и наличие детей.

Следовательно, проблемы на работе и дома, в совокупности, могут вызывать психическое напряжение личности профессионала, и, возможно, являются одним из факторов формирования у него эмоционального выгорания. Сделали вывод, что выраженность фаз синдрома эмоционального выгорания носит не монотонный возрастающий характер, а существует определенная закономерность его проявления, зависящая от возрастных и профессиональных кризисов педагога.

Таким образом, можно сделать вывод, что зависимость возникновения синдрома профессионального выгорания от возраста и стажа педагогов в процессе профессиональной деятельности существует. Следовательно, поставленная цель исследования - достигнута, гипотеза - подтверждена.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Алмазов Б.Н. Психическая средовая дезадаптация. Свердловск: УрГУ, 2016. 150с.
2. Бабич О.И. Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов. Диагностика, тренинги, упражнения. М.: Учитель, 2017. 646 с.
3. Баева И.А. Психологическая безопасность в образовании: Монография. СПб.: СОЮЗ, 2013. 271 с.
4. Безносков С.П. Профессиональная деформация личности. СПб.: Речь, 2004. 272 с.
5. Богославец Л.И. Профилактика эмоционального выгорания педагогов дошкольных учреждений: Монография. М.: ИЛ, 2014. 156 с.
6. Борневассер М.В. Стресс в условиях труда: Хрестоматия. СПб.: Питер, 2016. 255 с.
7. Водопьянова Н.Е. Профилактика и коррекция синдрома выгорания. М.: СПбГУ, 2011. 160 с.
8. Водопьянова Н.Е. Стратегии и модели преодолевающего поведения. СПб.: Речь, 2016. 274 с.
9. Высоцкий В.И. Синдром профессионального выгорания // Педдиагностика. 2006. № 6. С. 110 – 120.
10. Гришина Н.В. Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы. СПб., 2014. 245 с.
11. Гроза И.В. Влияние возраста и стажа педагогов на эмоциональное выгорание. 2009. №10. С. 63 – 54.
12. Гунзунова Б.А. Концептуальная модель системы саморегуляции эмоциональных состояний в профессиональной педагогической деятельности // Мир науки, культуры, образования. 2012. №4(35). С.150–155.

13. Гунзунова, Б.А. Теоретико-методологические основы саморегуляции в педагогической деятельности. Методология педагогики в контексте современного научного знания // Сборник научных трудов Международной научно-теоретической конференции, посвящённой 90-летию со дня рождения В. В. Краевского (22 сентября 2016г.). М.: ФГБНУ «Институт стратегии развития образования РАО», 2016. 382 с.

14. Дмитриев М.Г. Психолого-педагогическая диагностика делинквентного поведения у трудных подростков. СПб.: ЗАО «ПОНИ», 2016. 316 с.

15. Долгова А.В. Профилактика эмоционального выгорания педагогов [Электронный ресурс] // Образование. Карьера. Общество. 2019. №4 (63). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/profilaktika-emotsionalnogo-vygoraniya-pedagogov-3> (дата обращения: 19.06.2021).

16. Захаров Р.И., Уваров И.А., Иванова Г.Р. Синдром эмоционального выгорания и как с ним бороться [Электронный ресурс] // Медицинская сестра. 2018. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya-i-kak-s-nim-borotsya> (дата обращения: 13.06.2021).

17. Истратова О.Н. Справочник психолога-консультанта организации Ростов н/Д: Феникс, 2016. 638 с.

18. Когон К. Пять правил выдающейся эффективности: Как достигать главных целей без перегрузок и выгорания. М.: Альпина Диджитал, 2014. 889 с.

19. Козина Н.В. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты. М.: пресс-информ., 2014. 546 с.

20. Копылова Е.Д. Синдром профессионального выгорания в профессиональной деятельности педагога [Электронный ресурс] // Новые импульсы развития: вопросы научных исследований. 2020. №5. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-professionalnogo-vygoraniya-v-professionalnoy-deyatelnosti-pedagoga> (дата обращения: 13.06.2021).

21. Лизинский В.М. Профессионально-личностное выгорание и способы повышения сохранности и способности качественно выполнять свои профессиональные и социальные обязанности: Монография. М.: Педагогический поиск, 2013. 542 с.
22. Личко А.Е. Особенности саморазрушающего поведения при различных типах акцентуации. М.: Академия, 2017. С.440 – 445.
23. Лишин О.В. Педагогическая психология. М.: ИКЦ «Академкнига», 2015. 332с.
24. Львов Ю.Л. Социально-педагогические проблемы развития профессиональной и общественной активности учителей. М.: МГУ. 2011. 416с.
25. Мардахаев Л.В. Профессиональная деятельность и деформация личности педагога. 2017. № 1. С.24 – 32.
26. Матвейчева И.Ф. Профилактика эмоционального выгорания педагогов [Электронный ресурс] // Достижения науки и образования. 2018. №7 (29). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/profilaktika-emotsionalnogo-vygoraniya-pedagogov-2> (дата обращения: 19.06.2021).
27. Москалёва Т.В. Синдром эмоционального выгорания [Электронный ресурс] // Вестник Московского информационно-технологического университета Московского архитектурно-строительного института. 2018. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya-2> (дата обращения: 13.06.2021).
28. Набиуллина Р.Р. Механизмы психологической защиты и совладания со стрессом: учебное пособие. Казань: Казанская Государственная Медицинская Академия, 2016. 285 с.
29. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы// Психологический журнал. 2017. №1. С. 47-56.

30. Перфилова И.А., Тимофеева М.Ю., Лохина В.М. Синдром эмоционального выгорания [Электронный ресурс] // БМИК. 2019. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya-1> (дата обращения: 13.06.2021).
31. Психология профессионального здоровья/ учебное пособие// под ред. проф. Г.С. Никифорова. СПб.: Речь, 2017. 480 с.
32. Редина Т.В. Особенности эмоционального выгорания педагогов коррекционных центров. М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2011. 236 с.
33. Савенкова Е.С. Эмоциональное выгорание педагогов дошкольного образования [Электронный ресурс] // Вестник науки и образования. 2019. №10-2 (64). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/emotsionalnoe-vygoranie-pedagogov-doshkolnogo-obrazovaniya> (дата обращения: 19.06.2021).
34. Сайбулаева Д.Г., Кагирова П.М. Особенности проявления синдрома «эмоционального выгорания» педагогов [Электронный ресурс] // МНКО. 2018. №3 (70). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-proyavleniya-sindroma-emotsionalnogo-vygoraniya-pedagogov> (дата обращения: 19.06.2021).
35. Старченкова Е.С. Психологические факторы профессионального «выгорания». СПб., 2016. 357 с.
36. Узнадзе Д.Н. Общая психология. СПб.: Питер, 2017. 413 с.
37. Форманюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» учителя/ учебное пособие. М.: Просвещение, 2017. 356 с.
38. Форманюк Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя. Вопросы психологии. 2014. №6. С. 57-64.
39. Чудновский В. Э. Психологические составляющие оптимального смысла жизни // Вопросы психологии. 2013. №3. С. 65–68

40. Чутко Л. С. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты. М.: МЕДпресс-информ, 2015. 256 с.
41. Шепель В. М. Как жить долго и радостно. М.: АНТИКВА, 2016. 635 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А

Таблица 1

Фазы развития синдрома профессионального выгорания по М. Буришу

| | |
|---|--|
| 1. Предупреждающая фаза | <p style="text-align: center;">А) Чрезмерное участие</p> <ul style="list-style-type: none"> - Чрезмерная активность, чувство незаменимости - Отказ от потребностей не связанных с работой, вытеснение неудач и разочарований <li style="padding-left: 40px;">- Ограничение социальных контактов <p style="text-align: center;">Б) Истощение</p> <ul style="list-style-type: none"> - Чувство усталости, бессонница, угроза несчастных случаев |
| 2. Снижение уровня собственного участия | <p style="text-align: center;">А) По отношению к сотрудникам, воспитанникам, пациентам и т.д</p> <ul style="list-style-type: none"> - Потеря положительного восприятия коллег - Переход от помощи к надзору и контролю - Приписывание вины за собственные неудачи другим людям - Доминирование стереотипов в поведении по отношению к сотрудникам, воспитанникам, пациентам - проявление негуманного подхода к людям <p style="text-align: center;">Б) По отношению к остальным окружающим</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отсутствие эмпатии, безразличие, циничные оценки - Чрезмерная активность, чувство незаменимости - Отказ от потребностей не связанных с работой, вытеснение неудач и разочарований <p style="text-align: center;">В) По отношению к профессиональной деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> - Нежелание выполнять свои обязанности - Искусственное продление перерывов в работе, опоздание, уход с работы раньше времени - Акцент на материальный аспект при одновременной неудовлетворенности работой <p style="text-align: center;">Г) Возрастание требований</p> <ul style="list-style-type: none"> - Потеря жизненного идеала, концентрация на собственных потребностях - Чувство переживания того, что другие люди используют тебя, зависть |

Продолжение таблицы 1

| | |
|--------------------------|--|
| 3. Эмоциональные реакции | <p style="text-align: center;">А) Депрессия</p> <ul style="list-style-type: none"> - Постоянное чувство вины, снижение самооценки - Безосновательные страхи, лабильность настроений, апатия <p style="text-align: center;">б) Агрессия</p> |
|--------------------------|--|

| | |
|----------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Защитные установки, обвинение других, игнорирование своего участия в неудачах - Отсутствие толерантности и способности к компромиссу - Подозрительность, конфликты с окружением |
| 4. Фаза деструктивного поведения | <p style="text-align: center;">А) Сфера интеллекта</p> <ul style="list-style-type: none"> - Снижение концентрации внимания, отсутствие способностей к выполнению сложных заданий - Ригидность мышления, отсутствие воображения <p style="text-align: center;">б) Мотивационная сфера</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отсутствие собственной инициативы, снижение эффективности деятельности, выполнение заданий строго по инструкциям <p style="text-align: center;">в) Эмоциональная сфера</p> <ul style="list-style-type: none"> - Безразличие, избегание неформальных контактов - Отсутствие участия в жизни других людей, либо чрезмерная привязанность к конкретному лицу - Избегание тем связанных с работой - Самодостаточность, одиночество, отказ от хобби, скука |
| 5. Психосоматические реакции | <ul style="list-style-type: none"> - Снижение иммунитета - Неспособность к релаксации в свободное время - Бессонница, сексуальные расстройства - Повышенное давление, тахикардия, головные боли - Боли в позвоночнике, расстройства пищеварения - Зависимость от никотина, кофеина, алкоголя |
| 6. Разочарование | <ul style="list-style-type: none"> - Отрицательная жизненная установка - Чувство беспомощности и бессмысленности жизни - Экзистенциальное отчаяние |

Фазы стресса и симптомы выгорания (по В. В. Бойко)

| Фаза | Симптом |
|----------------------|---|
| Тревожное напряжение | Переживание психотравмирующих обстоятельств Неудовлетворенность собой Ощущение «загнанности в клетку» Тревога и депрессия |
| Резистенция | Неадекватное (избирательное) эмоциональное реагирование Эмоционально-нравственная дезориентация Экономия эмоций Редукция профессиональных обязанностей |
| Истощение | Эмоциональный дефицит Эмоциональная отстраненность Деперсонализация Психосоматические и психофизиологические нарушения |

В соответствии с ключом определяется сумма баллов отдельно для каждого из симптомов выгорания. Показатель выраженности симптомов колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

| Симптом не сложился | Складывающийся симптом | Сложившийся симптом |
|---------------------|------------------------|---------------------|
| 9 и менее | 10-15 | 16 и более |

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса — подсчет суммы показателей симптомов, осуществляемый для каждой из трех фаз формирования выгорания. Для каждой фазы оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. По количественным показателям можно судить только о том, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени.

| Фаза не сформировалась | Фаза в стадии формирования | Фаза сформировалась |
|------------------------|----------------------------|---------------------|
| 36 и менее | 37-60 | 61 и более |

В соответствии с ключом проводятся следующие подсчеты:

$\frac{3}{4}$ определяется сумма баллов для каждого из 12 симптомов выгорания;

$\frac{3}{4}$ подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из трех фаз формирования выгорания;

$\frac{3}{4}$ устанавливается итоговый показатель синдрома эмоционального выгорания, т. е. сумма 12 симптомов.

Приложение В

Диагностика уровня эмоционального выгорания (В.В. Бойко)

Инструкция. Вам предлагается ряд утверждений, по каждому выскажите свое мнение. Если вы согласны с утверждением, поставьте около соответствующего ему номера в бланке для ответов знак «+» («да»), если не согласны - то знак «-» («нет»).

Текст опросника.

Я сегодня доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.

Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).

Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее «свернуть» дело.

Моя работа притупляет эмоции.

Я откровенно устал от проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.

Работа приносит мне все меньше удовлетворения.

Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.

Из-за усталости или напряжения, я уделяю своим делам меньше внимания, чем положено.

Я спокойно воспринимаю претензии ко мне начальства и коллег по работе.

Общение с коллегами по работе побуждает меня сторониться людей.

Мне все труднее устанавливать и поддерживать контакты с коллегами.

Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной.

Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы.

Я очень переживаю за свою работу.

Коллегам по работе я уделяю внимание больше, чем получаю от них.

Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.

Последнее время меня преследуют неудачи на работе.

Я обычно проявляю интерес к коллегам и помимо того, что касается дела.

Я иногда ловлю себя на мысли, что работаю автоматически, без души.

По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.

Успехи в работе вдохновляют меня.

Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется почти безвыходной.

Я часто работаю через силу.

В работе с людьми я руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.

Иногда я иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого не видеть и не слышать.

Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, который я затрачиваю.

Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.

Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.

Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.

Моя работа меня очень разочаровала.

Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.

Моя карьера сложилась удачно.

Если представляется возможность, я уделяю работе меньше внимания, но так, чтобы этого никто не заметил.

Ко всему, что происходит на работе, я утратил интерес.

Моя работа плохо на меня повлияла - обозлила, притупила эмоции, сделала нервным.

Обработка данных.

Признаки, включенные в тот или иной симптом «выгорания», имеют разное значение при определении его тяжести. Поэтому в процессе разработки теста наибольшую оценку - 10 баллов - получили от компетентных судей те признаки, которые наиболее показательны для симптома.

Ключ.

Знак перед номером означает ответ «да» или «нет»; в скобках указаны баллы, проставляемые за этот ответ.

В соответствии с «ключом» определяется сумма баллов для каждого симптома «выгорания», а затем - сумма по всем симптомам, т.е. итоговый показатель.

Симптом «Неудовлетворенность собой»:

(3), +6(2), + 11(2), -16(10), -21(5), +26(5), +31(3).

Симптом «загнанность в клетку»:

+2(10), +7(5), +12(2), +17(2), +22(5), +27(1), -32(5).

Симптом «Редукция профессиональных обязанностей»:

+3(5), +8(5), +13(2), -18(2), +26(3), +28(3), +33(10).

Симптом «Эмоциональная отстраненность»:

+4(2), +9(3), -14(2), +19(3), +24(5), + 29(5), +34(10).

Симптом «Личностная отстраненность»:

+5(5), +10(3), +15(3), +20(2), +25(5), +30(2), +35 (10).

Выводы: сумма баллов по каждому симптому интерпретируется так:

и менее - несложившийся симптом;

-15 баллов - складывающийся симптом;

и более - сложившийся симптом.

Соответственно сумма баллов по всем симптомам, равная:

и менее, свидетельствует об отсутствии «выгорания»;
-75 - о начинающемся «выгорании»;
и более - об имеющемся «выгорании».