

СИНДРОМ ВЫГОРАНИЯ КАК СЛЕДСТВИЕ РАБОЧИХ СТРЕССОВ И ЕГО СИМПТОМЫ

Гуманизация сферы образования центральной проблемой повышения эффективности учебного процесса выделяет человеческий фактор, как основной в системе отношений "человек-человек", который направляет, регулирует и контролирует систему человеческих взаимоотношений, а также когнитивную и эмоциональную составляющую взаимодействия между учеником и учителем. Достаточно часто в центр проблемы ставится личность ребёнка, на которой сосредоточены все участники учебного процесса, и только потом вспоминается личность учителя, работающего с детьми. Работа посвящена именно личности учителя, от мастерства и профессиональной деятельности которого зависит качество учёбы детей. Именно в профессиональной деятельности учителей решается вопрос их психологической готовности к работе с детьми, которая включает как их познавательные, так и эмоциональные компоненты, что является определяющей в создании психического комфорта в общении с детьми, а значит и состояния его психологического здоровья. Профессия учителя, для которого свойственно активное межличностное взаимодействие в системе "ученик-учитель", нуждается в способностях понимать внутренний мир учеников, умения устанавливать с ними деловые и эмоциональные контакты, организовывать их совместную и индивидуальную работу [1].

Следовательно, исходя из очерченных выше проблем профессиональной деятельности учителей, которая существенно отличается в разных образовательных заведениях своим учебным содержанием и психологической готовностью к работе, мы предпринимаем попытку изучения эмоциональной сферы учителей, которая выражается в уровне их психической напряженности в ходе профессиональной деятельности, а в ряде случаев выступает как переживание синдрома "эмоционального выгорания". Выявление особенностей переживания этого состояния, его симптомов является особо *актуальным* в профессиональной деятельности современного учителя.

Методологическую основу исследования составили теоретические принципы изучения психической напряженности личности (Г.И. Косицкий, В.Л. Маришук, Н.И. Наенко, В.М.Смирнов и др.); особенностей и показателей работоспособности личности (К.М. Гуревич, Н.О. Дмитриева, М.Д. Левитов, Ю.Т. Коженцев); специфики профессиональной деятельности и этики учителя в условиях общеобразовательных школ и общеобразовательных вспомогательных школ-интернатов (М.И. Буянов, Н.В. Кузьмина, Ю.М. Кулюткин, Е.Стоунс и др.); проявлению психической напряженности в профессиональной деятельности учителя (Р.М. Грабовская, Л.М. Захарова, О.В. Овчинникова и др.) [1-9]. Несмотря на это, на сегодняшний момент открытым остается вопрос изучения особенностей проявления синдрома "эмоционального выгорания" в деятельности педагога.

Проблематика работы заключается в осуществлении комплексного изучения феномена эмоционального выгорания учителей в течение учебного года, работающих в разных образовательных заведениях, выяснении отличий между проявлениями эмоционального выгорания у учителей с различным стажем работы и уровнем профессионального мастерства.

Основная цель работы заключается в комплексном анализе проблемы эмоциональной напряженности в профессиональной деятельности учителя. Исходя из этого, основными задачами работы выступают проведение эмпирического исследования феномена выгорания, разработка методических рекомендаций относительно профилактических мероприятий с учителями, которые переживают эмоциональный дискомфорт на рабочем месте.

С целью изучения особенностей синдрома "профессионального выгорания" в течении 2009-2010 учебного года было проведено экспериментальное исследование. В исследовании приняли участие 37 педагогов из 2 школ г. Мелитополя – 5-й и 16-й.

В ходе работы были использованы следующие методики: "Диагностика профессионального выгорания" К. Масляч, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой; "Тест на самооценку стрессоустойчивой личности" В.А. Семиченко; "Опросник типологии "А/Б" М.Хартли; методика "Система оценки профессионального стресса (СОПС, OSEG)" Гринберг Джеррольд; "Методика диагностики уровня эмоционального выгорания" В. В. Бойка, Л.Д. Столяренко; тест "Шкала профессионального стресса" Е.И. Рогова.; "Определение психического "выгорания" А.А. Рукавишников.

Следует отметить, что для исследования были отобраны две группы учителей, отличающиеся между собой по уровню профессионального мастерства. Группу с высоким уровнем профессионального мастерства составили учителя, набравшие не менее восьми баллов по усредненной экспертной оценке по шкале "Уровень профессионального мастерства" и имеющие первую или высшую квалификационную категорию (18 человек). В группу с низким уровнем профессионального мастерства вошли педагоги, имеющие усредненную экспертную оценку не выше пяти баллов по шкале "Уровень профессионального мастерства" и имеющие педагогический стаж не менее четырех лет (19 человека).

Проанализируем общие данные, с помощью которых были выявлен *уровень развития компонентов синдрома "профессионального выгорания"*.

Доминирующим компонентом в синдроме "профессионального выгорания" у педагогов является "*резистенция*", которая, по мнению В.В. Бойко, характеризуется свертыванием профессиональных обязанностей, уменьшением взаимодействия с коллегами и учениками, расширением сферы экономии эмоций, желанием побыть одному, неадекватным эмоциональным реагированием и тому подобное. Следует отметить, что 37,5% опрошенных имеют высокий уровень развития этого компонента, тогда как лишь у 13,2% опрошенных обнаружен высокий уровень развития первого компонента синдрома ("напряжение"), а также у 11,6% опрошенных – высокий уровень развития третьего компонента синдрома ("истощение"). То есть можно утверждать, что *развитие "профессионального выгорания" у учителей происходит именно через посредство второго компонента синдрома*. Профессиональная деятельность учителя всегда содержит в себе перегруженную эмоциями коммуникативную деятельность: общение с учениками, коллегами, администрацией, родителями и тому подобное. Все это создает для учителя условия постоянного эмоционального

напряжения. Результаты исследования свидетельствуют, что при таких условиях учителя склонны реагировать свергиваниями коммуникативной деятельности. Учителя для того, чтобы сохранить собственно эмоциональное здоровье и благополучие, очень часто прибегают к тактике экономии эмоций, выстраивают защитные барьеры на пути изнурительного общения.

Такой вывод подтверждается и данными о развитии у учителей *отдельных симптомов "профессионального выгорания"*. Результаты исследования свидетельствуют, что у педагогов в синдроме "профессионального выгорания" доминируют симптомы второго компонента — "резистенции". Если проранжировать симптомы "профессионального выгорания" по частоте возникновения, то первое место занимает симптом "неадекватное выборочное эмоциональное реагирование" (у 53,0% опрошенных он является сформированным); второе - симптом "редукция профессиональных обязанностей" (44,2% опрошенных); третье - симптом "расширение сферы экономии эмоций" (32,6% опрошенных), четвертое, - симптом "переживания психотравмирующих обстоятельств" (31,5% опрошенных); пятое - симптом эмоционально "моральная дезориентация" (31,3% опрошенных).

Следовательно, такие данные дают нам возможность раскрыть сущность поведенческих реакций педагогов при возникновении синдрома. Подавляющее большинство опрошенных педагогов, на наш взгляд, склонные к такой защитной реакции, как "экономия эмоций", которая отражается на отношениях с окружением и может приводить к неадекватным эмоциональным реакциям, а также провоцирует редукцию профессиональных обязанностей.

Проведенное нами исследование позволило также оценить взаимосвязь между синдромом "профессионального выгорания" у педагогов и такими *социально демографическими и гендерными характеристиками*, как пол, семейный статус, количество детей в семье и тому подобное. Связь между этими двумя параметрами не является однозначной. В ходе нашего исследования у педагогов в целом не обнаружено статистически значимой разницы между полом и компонентами синдрома "профессионального выгорания". В то же время были обнаружены *некоторые тенденции в развитии синдрома у женщин и мужчин*. Так, у женщин первый компонент – "напряжение" – достигает высокого уровня в 12,4% опрошенных, у мужчин - в 17,5% опрошенных. Анализ показателей второго компонента - "резистентности" свидетельствует, что его развитие свойственно 38,2% женщин и 33,3% мужчин. Третий компонент - "истощение" - у женщин сформирован в 12,4% случаев, у мужчин - в 7,0%.

Следовательно, при развитии "профессионального выгорания" мужчины более склонны реагировать через посредство первого компонента синдрома – "напряжения", в то время как женщины более склонны реагировать через второй компонент синдрома - "резистентность", а также через третий - "истощение".

Углублённый анализ особенностей проявления симптомов каждого из компонентов дает возможность детальнее раскрыть взаимосвязь синдрома "профессионального выгорания" и пола. Нами были обнаружены статистически значимые отличия между полом и тремя симптомами "профессионального выгорания": "загнанность в угол", "эмоциональное отчуждение", "психосоматические и психовегетативные нарушения". Анализируя полученные данные, мы можем утверждать, что мужчины в стрессовой ситуации более склонны чувствовать себя "загнанными в угол" (мужчины – 12,3%, женщины – 9,1%), а также более, чем женщины, склоны к эмоциональному отчуждению (мужчины – 17,5%, женщины – 9,7%). В то же время женщины чаще, чем мужчины, склонны к психосоматическим и психовегетативным нарушениям (женщины – 32,1%, мужчины – 5,3%). Эти данные согласовываются с выводами отечественных и зарубежных исследований. Так, отмечается, что взаимосвязь между полом и синдромом "профессионального выгорания" не является однозначной. Одни авторы утверждают, что мужчины выгорают больше, чем женщины, другие – наоборот. Анализируя полученные данные, видим, что в стрессовой ситуации мужчины больше склонны к эмоциональной отстранённости, ощущению загнанности, восприятия ситуации как критической, что очень часто влияет на смену отношений с окружением, провоцирует отчуждение от окружающих. Мужчины меньше склонны к поиску социальной поддержки, чем женщины, они часто пытаются подражать стереотипу поведения "я должен быть сильным и мужественным и решать все сам", потому у них чаще, чем у женщин, может возникать ощущение "загнанности в угол". Женщины в стрессовой ситуации больше склонны к эмоциональному истощению, они больше эмоционально открыты, но, эмоционально углубляясь в переживание каждого из тех, кто рядом, они ставят под угрозу своё эмоциональное здоровье, рискуют эмоционально опустошаться, истощаться эмоционально и физически, приобрести психосоматические и психовегетативные нарушения. Женщины склонны занимать материнскую позицию, как дома, так и на работе, беря на себя ответственность за жизнь и благосостояние тех, кто рядом, что также может приводить к эмоциональной перегрузке, физическому и моральному истощению. Разница в поведенческих проявлениях синдрома "профессионального выгорания" у мужчин и женщин может объясняться также тем, что у мужчин преобладают инструментальные ценности, а женщины больше склонны к эмоциональному отклику: они меньшей мерой склонны к отстранению от своих клиентов, коллег, учеников.

Мы считаем, что риск "выгореть" также зависит от того, насколько функции, которые выполняют работники, отвечают их полоролевой ориентации. Согласно полученным нами данным, мужчины больше чувствительны к влиянию стрессоров в тех ситуациях, в которых от них требуется демонстрация сугубо мужских качеств, таких, как физические данные, отвага, эмоциональная сдержанность, демонстрация собственных достижений в работе. Женщины более чувствительны к стрессовым факторам при выполнении тех обязанностей, которые требуют от них проявления сочувствия, воспитательных умений, покровительства младшим.

Еще одним фактором у женщин, является тот факт, что женщина, которая работает, испытывает более сильные рабочие перегрузки в силу дополнительных домашних и семейных обстоятельств. Нами обнаружена также статистически значимая взаимосвязь между синдромом "профессионального выгорания" и семейным статусом. Как свидетельствует анализ данных, "выгорание" преобладает у неженатых и разведенных педагогических работников. Следовательно, можно сделать вывод, что синдром "профессионального выгорания" чаще всего обостряется именно тогда, когда жизнь человека ограничена лишь профессиональной деятельностью. Поэтому важность семьи трудно переоценить. Семейные заботы или радости не дают человеку заикнуться лишь на профессиональных делах. Уважение и поддержка в семье дает человеку веру в свои силы, и если что-то на работе "идет не так", человек все равно знает, что ее ценят и любят дома. Такой "плацдарм для отступления" дает человеку чувства защищенности, поддерживает уверенность в своих силах. Следует отметить, что женатые педагоги гораздо меньше склонны к "профессиональному выгоранию", чем неженатые и

разведенные. Если проследить поведенческие реакции всех трёх категорий работников, которые уже находятся в состоянии стресса, можно заметить, что неженатые и разведенные педагоги в стрессовой ситуации больше склонные чувствовать себя "загнанными в угол". Высокий уровень развития этого симптома среди разведенных обнаружен у 25,0%, у неженатых — в 22,9%, тогда как у женатых высокие показатели обнаружены только у 7,4% опрошенных. Неженатые и разведенные более склонны к таким поведенческим реакциям, как "личностное отчуждение (деперсонализация)". Высокий уровень развития этого симптома у неженатых обнаружен в 25,7%, у разведенных - в 18,8%, у женатых высокие показатели обнаружены только у 12,2% опрошенных. Ощущение одиночества, ненужности очень часто сопровождает одиноких людей, находящихся в состоянии стресса.

В то же время учителя, которые имеют семью, по сравнению с неженатыми и разведенными коллегами, отличаются своими особенностями поведения в стрессовых ситуациях. Женатые в состоянии стресса более склонны к таким поведенческим реакциям, как "эмоциональное отчуждение" - 9,5% опрошенных (у неженатых - 8,6%, у разведенных - 6,3%), эмоционально-"моральная дезориентация" - 32,8% опрошенных (у неженатых - 17,1%, у разведенных - 12,5%), "неадекватное выборочное эмоциональное реагирование" - 50,8% опрошенных (у неженатых - 17,1%, у разведенных - 12,5%). Следовательно, если отношения в семье не компенсируют стресс на работе, женатыми педагогами близкое окружение может восприниматься как дополнительный источник стресса и вызывать желание уединиться ради сохранения эмоционального здоровья.

Нами также зафиксировано наличие высокой корреляционной связи между семейным положением и "профессиональным выгоранием". По материалам экспериментального исследования отмечается высшая степень склонности к "профессиональному выгоранию" у незамужних. Отметим также тот факт, что неженатые мужчины более склонны к "профессиональному выгоранию", чем незамужние женщины, при этом мужчины, которые никогда не вступали в брак, более уязвимы в этом отношении, нежели разведенные.

Опираясь количественными результатами, мы можем определить качественные смысловые характеристики и меру сформированности у исследуемого преподавателя синдрома "эмоционального выгорания", обнаружить причины дисбаланса эмоционального реагирования, которые могут лежать в профессиональной или личностной сферах, выступать объективными или субъективными условиями потери защитной функции данного механизма стабильности и уравновешенности эмоционального реагирования человека на стрессоры или избыточные раздражители.

Исходя из количественного и качественного анализа результатов теста-опросника, практический психолог имеет возможность не только оценить уровень проявления синдрома "эмоционального выгорания" учителей (если они выступают в качестве исследуемых), но и предложить конкретные пути стабилизации эмоционального состояния исследуемого. Эти пути могут включать: 1) снижение дестабилизирующего влияния окружения на личность; 2) систему коррекции эмоционального состояния исследуемого с целью его стабилизации; 3) в случае неадекватности избранной профессии учителя его способностям показать возможность изменения сферы профессиональной деятельности.

Для улучшения ситуации в данном случае (если этот преподаватель собирается продолжать свою трудовую деятельность) возможно предложить следующие пути:

- снижение исследуемым планки требований к себе как к профессионалу высокого уровня;
- создание внешних защитных условий на работе - в окружении сотрудников, в учебной нагрузке, в профессиональной задействованной, в переориентации из одних на другие формы учебной работы;
- получение психологической помощи через консультации или участие в тренинге;
- освобождение от работы в случае углубления конфликта интересов профессии и личности. Следовательно, по нашему мнению, своевременная диагностика уровня "эмоционального выгорания" школьных учителей поможет сохранить баланс между требованиями профессиональной деятельности и психологическим здоровьем педагога.

Выводы. Суммируя материалы, полученные в ходе исследования можем сделать следующие выводы:

1. Синдром "эмоционального выгорания" является стрессовой реакцией, которая возникает в результате долговременных профессиональных стрессов. Это понятие характеризует психическое состояние здоровых людей, которые находятся в интенсивном общении в рамках своей профессиональной деятельности, в эмоционально нагруженной атмосфере при предоставлении профессиональной помощи.

2. Синдром "эмоционального выгорания" имеет место у большинства учителей, обладая при этом своеобразной спецификой, обусловленной спецификой их профессиональной деятельности. Развитие "эмоционального выгорания" у учителей происходит через второй компонент синдрома – "резистенцию" то есть, наиболее распространенными симптомами проявления синдрома у учителей является: неадекватное выборочное эмоциональное реагирование, редукция профессиональных обязанностей, расширения сферы экономики эмоций и тому подобное.

3. Проведенное нами исследование, показало, что более половины из них испытывают чувство перегруженности, беспомощности, недостатка социальной поддержки и нежелания выполнять свою деятельность, т.е. проявляют симптомы профессионального выгорания. Распределение четырех типов выглядит следующим образом: тип 1 – 21%, тип 2 – 11%, тип 3 – 48% и тип 4 – 20%. Полученные результаты показывают, что профессия учителя относится сегодня к группе, наиболее подверженной стрессу, и требует принятия соответствующих психопрофилактических мер и прежде всего усиления психологической подготовки будущих учителей во время обучения в высших учебных заведениях. Люди с синдромом выгорания обычно имеют соединение психопатологических, психосоматических, соматических симптомов и признаков социальной дисфункции. Наблюдаются хроническая усталость, когнитивная дисфункция (нарушение памяти и внимания), нарушение сна с трудностями засыпания и ранних пробуждений, личностные изменения. Возможны развитие тревожное, депрессивного расстройств, зависимостей от психоактивных веществ, суицид. Общими соматическими симптомами является головная боль, гастродуоденальные (диарея, синдром раздраженного желудка) и кардиоваскулярные (тахикардия, аритмия, гипертония) нарушения.

Перспективой дальнейших исследований является коррекция негативных показателей, выявленных в ходе экспериментального исследования.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Водопьянова Н. Е.* Синдром "психического выгорания" в коммуникативных профессиях / Н.Е. Водопьянова // Психология здоровья / [под ред. Г.С. Никифорова]. – СПб., 2000.
2. *Форманюк Т.В.* Синдром "эмоционального сгорания" как показатель профессиональной дезадаптации учителя / Т.В. Форманюк // Вопросы психологии. 1994. – № 6. – С. 54-67.
3. *Бодалев А.А.* Акме-эффект личностного осуществления в процессе социализации и индивидуализации взрослого человека / А.А. Бодалев // Мир психологии. – 1998. – №1. – С. 59-65.
4. *Безносков С.П.* Профессиональная деформация личности / С.П. Безносков. – СПб.: Речь, 2004. – 272 с.
5. *Бойко В.В.* Методика диагностики уровня эмоционального выгорания / В.В. Бойко // Практическая психодиагностика. Методики и тесты. – Самара: Бахрах, 1998. – С. 161-169.
6. *Сурнина И.В.* Психосоматические заболевания – следствие стресса в работе педагога / И.В. Сурнина // Психология XXI века: Тезисы Междунар. межвузовской научно-практической студенческой конференции "Психология XXI века" / [под ред. А.А. Крылова]. – СПб.: Изд-во СПб-ского университета. – 2001. – С. 369-371.
7. *Іванашко О.Є.* Емоційна напруженість в професійній діяльності вчителів / О.Є. Іванашко // Вісник Харківського університету. – 2003. – №599. – С. 128-133.
8. *Рогинская Т.Н.* Синдром выгорания в социальных профессиях / Т.Н. Рогинская // Психологический журнал. – Т. 23. – №3. – С. 85-95.
9. *Ронгинская Т.Н.* Синдром профессионального выгорания педагогов / Т.Н. Ронгинская, В.Б. Богуш // Психология XXI века: Тезисы Междунар. межвузовской научно-практич. студенческой конференции "Психология XXI века" / [под ред. А.А. Крылова]. – СПб.: Изд-во С.-Петербургского университета. – 2001. – С. 311-312.

Подано до редакції 12.02.2010

РЕЗЮМЕ

В статье представлен анализ особенностей синдрома "эмоционального выгорания", акцентируется внимание на его возникновении у современного учителя в процессе его профессиональной деятельности. Экспериментально исследуется феномен выгорания, разработаны методические рекомендации относительно профилактических мероприятий с учителями, которые переживают эмоциональный дискомфорт на рабочем месте. Намечаются перспективы дальнейшей работы.

Ключевые слова: стресс, рабочий стресс, синдром выгорания, учителя, профессиональная деятельность.

Т.А. Каткова

СИНДРОМ ВИГОРАННЯ ЯК НАСЛІДОК РОБОЧИХ СТРЕСІВ І ЙОГО СИМПТОМИ

РЕЗЮМЕ

У статті представлено аналіз особливостей синдрому "емоційного вигорання", акцентується увага на його виникненні в сучасного вчителя в процесі його професійної діяльності. Експериментально досліджується феномен вигорання, розроблені методичні рекомендації щодо профілактичних заходів з учителями, які переживають емоційний дискомфорт на робочому місці. Намічаються перспективи подальшої роботи.

Ключові слова: стрес, робочий стрес, синдром вигорання, учителі, професійна діяльність.

Т.А. Katkova

THE BURNING-OUT SYNDROME AS A RESULT OF WORKING STRESS AND ITS SYMPTOMS

SUMMARY

The article analyzes some features of the emotional burning-out syndrome focusing attention on its appearance in the process of teacher's professional activity. The author experimentally investigates the phenomenon of burning-out; elaborates methodical recommendations concerning prophylactic measures involving teachers experiencing emotional discomfort at their workplace; outlines prospects of further work.

Keywords: stress, working stress, the burning-out syndrome, teachers, professional activity.
