

СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ПЕДАГОГОВ

Jeleznova I.A., Talasbaeva A.

BURN-OUT SYNDROME OF TEACHERS

Аннотация: Статья посвящена очень актуальной проблеме – синдрому эмоционального выгорания педагогов. Рассмотрены симптомы, признаки, стадии и факторы этого процесса. Описаны негативные последствия синдрома, отмечается, что каждый человек имеет ресурсы противодействия синдрому эмоционального выгорания (внутренние и внешние). Предложены некоторые методики, которые помогут избежать или противостоять выгоранию.

Summary: Article devoted to very actual problem – emotional burning syndrome for pedagogues/ Symptoms, signs, features, stages and factors of this process are described. Negative consequences of this syndrome are described, established that every person has ability to fight against emotional burning syndrome (intrinsic and extrinsic). Some methods helping to avoid or fight against this syndrome are suggested.

Key words: emotional burning syndrome, psychic exhaustion, consequences of “burning”, professionalism, professional development, external resources, internal resources, formula of survival.

Ключевые слова: синдром эмоционального выгорания, психическое истощение, последствия выгорания, профессионализм, профессиональное развитие, внешние ресурсы, внутренние ресурсы, формула выживаемости.

Профессия учителя относится к духовно опасным профессиям. Право оценивать другого эмоционально незрелому человеку дает ощущение власти и непогрешимости, которое имеет очень сильное действие. Взгляд на учителя, как на человека, не имеющего права на ошибку, затрудняет профессиональный и личностный рост учителя, ведет его к эмоциональному сгоранию.

Синдром эмоционального выгорания – это процесс постепенной утраты эмоциональной, физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы. Состоянию эмоционального выгорания обычно соответствуют следующие чувства, мысли, действия.

Чувства: усталость от всего, подавленность, незащищенность, отсутствие желаний, страх ошибок, страх неопределенных неконтролируе-

мых ситуаций, страх показаться недостаточно сильным, недостаточно совершенным.

Мысли: о несправедливости действий в отношении себя, незаслуженности своего положения в обществе, недостаточной оцененности окружающими собственных трудовых усилий, о собственном несовершенстве.

Действия: критика в отношении самого себя и окружающих, стремление быть замеченным или, наоборот, незаметным, стремление все делать очень хорошо или совсем не стараться.

К симптомам выгорания относятся: снижение мотивации к работе, резко возрастающая неудовлетворенность от работы, конфликты на рабочем месте, хроническая усталость, раздражительность, нервозность, беспокойство, дистанцирование от клиентов и коллег, опоздания и др. Синдром выгорания включает ряд симптомов, однако все они ни у кого не проявляются одновременно, существуют индивидуальные вариации, поэтому выгорание – это реакция индивидуальная.

Признаки симптома выгорания

Таким образом, возникает первый признак симптома выгорания – *психическое истощение*. Его симптомы не проходят полностью после отдыха и ночного сна и быстро возвращаются снова в рабочей обстановке. Человек не может расслабиться в течение дня. А ночью, ложась спать, его дневные проблемы не могут его оставить в покое. Это провоцирует бессонницу. Если человеку все же удастся уснуть, то подобный ночной сон приносит мало пользы, так как он является не глубоким. Следовательно, организм не восстанавливает потраченные днем силы.

Второй признак – *личная отстраненность или апатия*. Выражается это в исчезновении какого-либо интереса к событиям в личной и тем более профессиональной жизни. Люди, с которыми приходится общаться на работе, начинают раздражать и воспринимаются как неодушевленные предметы. В этом случае человек начинает злиться на всех без повода, вступает в конфликты, неадекватно ведет себя с людьми.

Третьим признаком является **снижение самооценки**. Работа кажется безрезультатной и бессмысленной. Она больше не приносит удовлетворения. Исчезает целеустремленность, желание добиваться большего, делать карьеру. Возникает идейный вакуум, все проблемы решаются шаблонно; креативность уступает место формальному подходу. Человек считает себя ни на что не годным. В этот период человек становится мнительным и обидчивым по отношению к окружающим, он замыкается в себе.

Кроме этого можно выделить стадии синдрома выгорания.

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, все чаще хочется сказать: «Не лезьте ко мне, оставьте в покое!»

Вторая стадия:

- возникают недоразумения с клиентами (учениками, родителями), 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 еще 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.

Первое место по количеству опубликованных исследований, посвященных проблеме выгорания, занимают работы, касающиеся труда педагогов. По мнению большинства авторов, учителя и воспитатели — та категория профессионалов, которая наиболее подвержена выгоранию вследствие специфики своей деятельности. К основным факторам, обуславливающим выгорание педагогов относят ежедневную психическую перегрузку, высокую ответственность за учеников,

дисбаланс между интеллектуально-энергетическими затратами и фактором социальной несправедливости, низким социальным статусом педагогов, ролевые конфликты, поведение «трудных учащихся» и так называемых «трудных родителей». Профессия педагогов в настоящее время феминизирована, поэтому к перечисленным профессиональным стрессорам добавляются загруженность работой по дому и дефицит времени для семьи. Как правило, начинаются конфликты в семье, в связи с большой занятостью на работе. В настоящее время проблема сохранения психического здоровья педагога в образовательном учреждении стала особенно острой. Высокая эмоциональная напряженность, жесткие временные и организационные рамки деятельности, ответственность перед администрацией, родителями и обществом в целом за результат своего труда провоцирует возникновение невротических расстройств и психосоматических заболеваний. Профессия педагога относится к разряду стрессогенных, требующих больших резервов самообладания и саморегуляции, одним из которых является эмоциональная устойчивость педагога, необходимая для преодоления негативных изменений, в том числе и синдрома эмоционального выгорания.

Причинами возникновения синдрома эмоционального выгорания занимались такие специалисты как К. Маслач, В. В. Бойко, Т. В. Форманюк и др. По мнению В.В. Бойко, эмоциональное выгорание — это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Синдром профессионального выгорания — естественный защитный механизм, а понижение энергетических ресурсов является вынужденной мерой организма сохранить эмоциональный и энергетический баланс от максимальных потерь. Причина проявления синдрома выгорания является конструктивной, деструктивными же являются его последствия и непосредственное протекание, причиняющее личности дискомфорт.

Синдром выгорания является одним из видов профессиональной и личностной деформации. Возникновение данного синдрома является одним из наиболее распространенных преград к профессиональному росту, творчеству и самореализации педагога. Многие педагоги отмечают у себя наличие психических состояний, дестабилизирующих профессиональную деятельность (тревожность, уныние, подавленность, апатия, разочарование, хроническая усталость). Данная профессиональная деформация мешает полноценному управлению учебно-воспитательным процессом, оказанию необходимой психологии-

ческой помощи, становлению профессионального коллектива. Термин «эмоциональное выгорание» введен американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергером в 1974 году для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, учениками, пациентами в эмоционально насыщенной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Первоначально этот термин определялся как состояние изнеможения, истощения с ощущением собственной бесполезности. В более поздних исследованиях был выявлен широкий спектр негативных последствий выгорания.

Межличностные последствия проявляются в социальных (общественных, семейных отношениях, а также в рабочих конфликтах или деструктивном напряжении при общении с коллегами, деловыми партнерами, клиентами, учениками, родителями учеников. Выгорающие на работе люди часто возвращаются домой раздражительными и эмоционально истощенными. Они полностью поглощены рабочими проблемами, от которых не могут освободиться даже в кругу семьи и друзей.

Установочные последствия выгорания заключаются в развитии негативных установок по отношению к ученикам, работе, организации или к себе, в отчуждении от работы и, как следствие, в снижении лояльности и привлекательности работы в данной организации.

Поведенческие последствия проявляются как на уровне отдельного работника, так и на уровне всей организации. Выгоревшие работники прибегают к неконструктивным или неэффективным моделям поведения, чем усугубляют собственное переживание стресса и повышают напряженность вокруг себя, что сказывается на снижении качества работы и коммуникаций. В организации ухудшается психологическая атмосфера, возрастают текучесть кадров, конфликтность, снижаются количественные и качественные показатели работы. Выгорание – основной фактор профессиональной деморализации, отлынивания от работы, низкой производительности, конфликтности в семье и на работе, физической болезни. Выгорание может провоцировать злоупотребление алкоголем или различными медикаментозными средствами, например снотворным или антидепрессантами.

Психофизиологические последствия отражаются в психосоматических расстройствах, таких как бессонница, головные боли и др. К настоящему времени синдром профессионального выгорания включает более 100 симптомов. Синдром включает в себя три основные составляющие: **эмоциональную истощенность, деперсо-**

нализацию, редукцию профессиональных достижений.

Под эмоциональным истощением понимается чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой. Характеризуется изнеможением, невозможностью работать с полной отдачей сил. По мере истощения эмоциональных ресурсов профессионалы чувствуют, что не могут больше отдавать себя ученикам так, как они делали это ранее. Соблюдение дистанции при наступлении этого компонента выгорания помогает сохранить эмоциональное равновесие профессионала и уберечь его от излишних напряжений. Но незаметно такая броня становится настолько толстой, что ни одно чувство не проникает сквозь нее. Эмоциональное выгорание начинает проявляться в нарушении сферы отношений: постепенном развитии негативных установок в отношении себя, работы, учеников, их родителей и коллег. Контакты с ними становятся более бездушными, обезличенными, формальными.

Деперсонализация проявляется в деформации отношений с другими людьми. В одних случаях это может быть повышение зависимости от других. В других случаях – повышение негативизма по отношению к людям. При появлении деперсонализации педагог перестает воспринимать воспитанников как личностей. Он дистанцируется, ожидая от них самого худшего. Негативные реакции проявляются по-разному: нежелание общаться, склонность унижать, игнорировать просьбы.

Сокращенная профессиональная реализация (или редукция личных достижений) – третий компонент выгорания. Может проявляться либо в тенденции к негативному оцениванию себя, своих профессиональных достижений и успехов, негативизме относительно служебных достоинств и возможностей, либо в редуцировании собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим. Факторы, вызывающие синдром профессионального выгорания.

Можно выделить три группы факторов, оказывающих влияние на развитие синдрома выгорания:

1. К **личностным факторам** риска «выгорания» относятся склонность к интраверсии; реактивность; низкая или чрезмерно высокая эмпатия; жесткость и авторитарность по отношению к другим; низкий уровень самоуважения и самооценки и др. В ряде исследований обнаружилось, что наиболее подвержены «выгоранию» трудоголики – те, кто решил посвятить себя реализации только рабочих целей, полностью поглощен работой, постоянно трудится без отдыха, ежеднев-

но работает с полной самоотдачей и ответственностью, в ущерб другим личным интересам и потребностям.

2. **Статусно-ролевые факторы** риска выгорания включают ролевой конфликт; ролевую неопределенность; неудовлетворенность профессиональным и личностным ростом (самоактуализацией); низкий социальный статус; ролевые поведенческие стереотипы, ограничивающие творческую активность; отверженность в значимой (референтной) группе; негативные полоролевые (гендерные) установки, ущемляющие права и свободу личности.

3. К **корпоративным (профессионально-организационным) факторам** риска выгорания относятся нечеткая организация и планирование труда; монотонность работы; вкладывание в работу больших личностных ресурсов при недостаточности признания и положительной оценки; строгая регламентация времени работы, особенно при нереальных сроках исполнения; негативные или «холодные» отношения с коллегами, отсутствие сплоченности; напряженность и конфликты в профессиональной среде, недостаточная поддержка со стороны коллег; конфликты, конкуренция; дефицит административной, социальной и профессиональной поддержки; др.

Каждый человек имеет индивидуальный, изменчивый профиль ресурсов противодействия выгоранию. Под ресурсами понимаются внутренние и внешние переменные, способствующие психологической устойчивости в ситуациях. Ресурсы подобны иммунитету, имея который можно избежать не только синдрома выгорания, но и других негативных сторон профессии и современной жизни.

Внутренние (личностные) ресурсы противодействия профессиональному выгоранию

К ресурсам личности относят: умения и навыки, знания и опыт, модели конструктивного поведения, актуализированные способности. Они дают возможность человеку быть более адаптивным и успешным и удовлетворенным качеством своей жизни.

Можно выделить **четыре уровня личностных ресурсов** противодействия выгоранию:

Физиологический уровень является базовым, к нему относится то, что биологически задано. Он включает в себя тип нервной системы (ее силу, слабость, устойчивость и др.), пол, возраст, состояние здоровья, способы реагирования организма на стресс.

Психологический уровень. Он включает в себя три подуровня:

а) Эмоционально-волевой. Эмоциональное противодействие (преодоление) – осознание и принятие своих чувств и эмоций, потребностей и

желаний, овладение социально приемлемыми формами проявления чувств, контроль динамики переживания и другое.

б) Когнитивный. Когнитивное противодействие – понимание причин стресса, осмысление ситуации и включение ее образа в целостное представление субъекта о себе, окружении и взаимосвязях с ним. Психологическая компетентность, позитивность и рациональность мышления, гибкость мышления, поиск и оценка возможных средств, которые могут быть мобилизованы для преодоления стресса, поиск конструктивных стратегий преодоления, самооценка и поддержки.

в) Поведенческое противодействие – активность и гибкость поведения, перестройка поведения, коррекция стратегий и планов, задач и режимов деятельности.

4. **Социальный** уровень: социальные роли, позиции и установки, отношение к другим людям.

5. **Духовный** уровень. Рациональная вера – убежденность в том, что существует огромное число реальных возможностей, нужно вовремя обнаружить эти возможности.

Оптимальный смысл жизни представляет собой генеральную линию жизни, задающую высокую планку активной жизнедеятельности человека, помогает ему максимально использовать собственные резервы, направляя их на преобразование обстоятельств и собственной личности. Принятие ответственности за каждый жизненный выбор позволяет человеку почувствовать свою жизненную силу.

Внешние (социальные) ресурсы противодействия выгоранию. К наиболее выраженным внешним ресурсам относятся сферы профессиональной деятельности, семейной жизни и свободного времени. Практика показывает, что наиболее устойчивыми оказывается тот, кто получает положительные эмоции и поддержку в семье, удовлетворение от работы и имеет «отдушину» в виде какого-либо увлечения, позволяющего почувствовать, что жизнь больше, чем работа. Напротив, при сильных рабочих стрессах, перегрузке в семье.

Человек, имеющий ограниченные внешние ресурсы для успешного противодействия факторам выгорания, должен иметь сильные внутренние ресурсы. Посредством развития личностных ресурсов противодействия выгоранию можно дольше оставаться на пике своего профессионального и личностного расцвета.

Качества, помогающие специалисту избежать эмоционального выгорания

Хорошее здоровье и сознательная, целенаправленная забота о своем физическом состоянии

(постоянные занятия спортом, здоровый образ жизни); высокая самооценка и уверенность в себе, своих способностях и возможностях.

Опыт успешного преодоления профессионального стресса; способность конструктивно меняться в напряженных условиях; высокая мобильность; открытость; общительность; самостоятельность; стремление опираться на собственные силы.

Способность формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистичные установки и ценности – как в отношении самих себя, так и других людей и жизни вообще.

В работе по профилактике эмоционального выгорания первостепенная роль должна отводиться развитию и укреплению жизнерадостности, вере в людей, неизменной уверенности в успехе дела, за которое взялся.

Формула выживаемости профессора В.М. Шепеля: на каждые 6 часов бодрствования должен приходиться 1 час, посвященный себе, своему отдыху, здоровью. Это время рекреации (восстановления физических сил организма); время релаксации (расслабления); время катарсиса (чувственной разрядки, очищения), способ переключения мыслей (вместо переживаний и попыток быстро придумать, как исправить положение).

Профилактические, лечебные и реабилитационные мероприятия должны направляться на снятие действия стрессора: снятие рабочего напряжения, повышение профессиональной мотивации, выравнивание баланса между затраченными усилиями и получаемым вознаграждением. При появлении и развитии признаков СЭВ у пациента необходимо обратить внимание на улучшение условий его труда (организационный уровень),

характер складывающихся взаимоотношений в коллективе (межличностный уровень), личностные реакции и заболеваемость (индивидуальный уровень). Существенная роль в борьбе с СЭВ отводится, прежде всего, самому пациенту. СЭВ представляет негативные изменения в состоянии и личности профессионала, что наносит вред человеку и его работе. Специальная работа по заботливому отношению к кадровым ресурсам, педагогической стрессоустойчивости, сможет остановить процесс выгорания.

Литература:

1. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. ПИТЕР, С.-Петербург, 2002 г., с.221.
2. Митина Л.М., Асмаковец Е.С. Эмоциональная гибкость учителя. М., издательство “Флинта”, 2001 г.
3. Орел В.Е. Феномен “выгорания” в зарубежной психологии: эмпирические исследования. Журнал практической психологии и психоанализа. 2001г. сентябрь.
4. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. –М., 2002.
5. Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов: диагностика, тренинги, упражнения / Авт.-сост. О.И. Бабич. – Волгоград: Учитель, 2009.
6. Психология здоровья: учебник для вузов / Под ред. Г.С. Никифорова. - СПб.: Питер, 2003.
7. Федоренко Л.Г. Психологическое здоровье в условиях школы: Психопрофилактика эмоционального напряжения. – СПб., КАРО, 2003.
8. Шепель В.М. Как жить долго и радостно. – М.: АНТИКВА, 2006.