

ПОДГОТОВКА КАДРОВ

Коммуникативная по природе, профессия педагога связана с интенсивным общением. Эффективность, а значит, успешность педагога зависят от состояния эмоциональной сферы. Нередко в профессиональной деятельности педагогов наблюдается синдром эмоционального выгорания.

Эмоции в профессиях социальной сферы

Отражение индивидуальных различий, свойственных каждому человеку и проявляемых опосредованно в труде, изменение состояния психики зависят от эмоциональной сферы человека.

Эмоции важны для индивидуального опыта. Они относятся к процессам внутренней регуляции поведения: предшествуют деятельности по их удовлетворению, побуждая и направляя её, выражают оценочное отношение к отдельным условиям на мотивационном уровне.

Состояние эмоциональной сферы человека во многом определяет профессиональную пригодность для конкретной деятельности. Подчёркнём, что проблема профессиональной пригодности — это проблема взаимной адаптации человека к деятельности, а также оценки и формирования пригодности человека для конкретной работы. Первый подход предусматривает оптимизацию деятельности и связан с уровнем развития эмоциональной сферы личности, а второй — психологическое, физиологическое, медицинское и другое обеспечение процесса формирования профессионала.

Анализ стандарта общепедагогического профессионализма показывает, что установленные единые параметры в большей степени направлены на то, чтобы педагог-профессионал владел знаниями различных технологий, проектированием педагогического процесса, технологиями творчества и диагностики, и лишь немногим обращает на себя эмоциональный компонент, который включён в такие умения, как предупреждение и преодоление стрессо-

Предупреждение эмоционального выгорания педагога

Ольга Семиздралова,

учёный секретарь Челябинского института переподготовки и повышения квалификации работников образования, кандидат психологических наук

О. Семиздралова. Предупреждение эмоционального выгорания педагога

вых состояний; владение основами социально-психологической защиты. Специалисту, постоянно сотрудничающему с детьми, необходима эмоциональная чуткость, отзывчивость, подвижность, артистизм. Эмоционально богатый педагог, владеющий приёмами вербального и невербального проявления чувств и целенаправленно их применяющий в общении с учениками, оживляет урок, делает его эмоциональным, экспрессивным¹.

Напряжённость психических функций — необходимое условие достижения педагогом высоких результатов. Однако она может быть не адекватна педагогической ситуации, что приводит к стрессовым состояниям. Стресс играет важную роль в возникновении не только нарушений психической деятельности, но и ряда заболеваний внутренних органов. При достижении определённого уровня напряжённости организм начинает защищать себя. Это проявляется в неосознаваемом или осознаваемом желании уменьшить или формализовать время взаимодействия с учащимися, коллегами.

Синдром выгорания в научных исследованиях

В отечественной литературе понятие «выгорание» появилось сравнительно недавно, хотя за рубежом этот феномен выявлен и активно исследуется уже четверть века. Термин «burnout (эмоциональное выгорание)» введён американским психиатром Х.Дж. Фрейденбергом в 1974 г. Первоначально этот термин определялся как состояние изнеможения, истощения с ощущением собственной беспомощности. Согласно современным данным, под *эмоциональным выгоранием* понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы. Этот синдром включает три основные составляющие: эмоциональную истощённость, деперсонализацию (цинизм) и редуциацию профессиональных достижений.

С. Маслач детализирует проявления этого синдрома: человек чувствует невозможность отдаваться работе так, как это было прежде; дегуманизация, деперсонализация (тенденция развивать негативное отношение к клиентам); негативное самовосприятие в профессиональном плане — недостаток чувства профессионального мастерства. Е. Махер в обзоре обобщает перечень симптомов эмоционального выгорания: а) усталость, утомление, истощение, б) психосоматические недомогания, в) бессонница, г) негативное отношение к клиентам, д) негативное отношение к самой работе, е) скудность репертуара рабочих действий, ж) злоупотребление химическими агентами — табаком, кофе, алкоголем, наркотиками, з) отсутствие аппетита или, наоборот, переедание, и) негативная «Я — концепция», к) агрессивные чувства (раздражительность, напряжённость, тревожность, беспокойство, взволнованность до перевозбуждённости, гнев), л) упадническое настроение и связанные с ним эмоции; цинизм, пессимизм,

¹ Левитов Н.Д. Фрустрация как один из видов психических состояний [Текст] / Н.Д. Левитов // Вопросы психологии, 1967. № 6. С.113–129.

ПОДГОТОВКА КАДРОВ

чувство безнадежности, апатия, депрессия, чувство бессмысленности, м) переживание чувства вины.

«Выгорающих» описывают следующим образом: они — сочувствующие, гуманные, мягкие, увлекающиеся, идеалисты, ориентированные на людей, и одновременно неустойчивые, интровертированные, одержимые навязчивой идеей (фанатичные), «пламенные» и легко солидаризирующиеся².

Отечественный исследователь В.В. Бойко выделяет три фазы выгорания, каждая из которых включает четыре симптома.

Фаза «напряжения» служит «запускающим» механизмом в формировании эмоционального выгорания: усиливается осознание психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудно или вообще неустраняемы; недовольство собой, избранной профессией, занимаемой должностью, конкретными обязанностями; состояние интеллектуально-эмоционального затора, тупика; тревога и депрессия.

Формирование защиты с участием эмоционального выгорания происходит в фазе «резистенции», профессионал неадекватно «экономит» на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу, испытывает потребность в самооправдании. Эта форма защиты проявляется и вне профессиональной области.

В фазе «истощения» выгорание становится неотъемлемым атрибутом личности: ощущение профессионала, что эмоционально он не может помочь субъектам деятельности; всё реже проявляются положительные эмоции и всё чаще отрицательные; проявляются резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы. В дальнейшем личность почти полностью исключает эмоции из сферы своей деятельности. Реагирование без чувств и эмоций наиболее яркий симптом выгорания, который свидетельствует о профессиональной деформации личности и способен нанести ущерб не только ему самому, но и субъекту общения. Отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку — субъекту профессионального действия. Переход реакций с уровня эмоций на уровень психосоматики свидетельствует о том, что эмоциональная защита самостоятельно уже не справляется с нагрузками, и энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами индивида. Симптомы синдрома эмоционального выгорания — важные показатели психологического нездоровья людей.

Выделяют шесть сфер несоответствия, влекущих за собой развитие эмоционального выгорания:

1. Несоответствие между требованиями, предъявляемыми к работнику, и его ресурсами. Основное несоответствие заключается в предъявлении повышенных требований к личности и её возможностям. Выгорание может привести к ухудшению качества работы и разрыву взаимоотношений с коллегами.

² *Форманюк Т.В.* Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя [Текст] / Т.В. Форманюк // Вопросы психологии. 1994. № 6. С. 57–64.

О. Семиздралова. Предупреждение эмоционального выгорания педагога

2. Несоответствие между стремлением работников иметь большую степень самостоятельности в работе, определять способы достижения тех результатов, за которые они несут ответственность, и жёсткой и нерациональной политикой администрации в организации рабочей активности и контролем за ней. Результат этой активности — возникновение чувства бесполезности деятельности и отсутствие ответственности за неё.
3. Несоответствие работы и личности ввиду отсутствия вознаграждения, что переживается работником как непризнание его труда.
4. Несоответствие личности и работы ввиду потери чувства положительного взаимодействия с другими людьми в рабочей среде. Люди процветают в сообществе и лучше функционируют, когда они получают одобрение, утешение, поддержку, радость, хорошее настроение от тех людей, которых они любят и уважают. К сожалению, в некоторых видах деятельности работники изолированы друг от друга или имеют формальные социальные контакты. Однако наиболее деструктивный элемент в обществе — постоянные и не решаемые конфликты между людьми. Они продуцируют постоянное чувство фрустрации и враждебности и уменьшают вероятность социальной поддержки.
5. Несоответствие между личностью и работой может возникнуть при отсутствии представления о справедливости на работе. Справедливость обеспечивает признание и закрепление самооценки работника.
6. Несоответствие между этическими принципами и принципами личности и требованиями работы. Например, человека обязывают вводить кого-то в заблуждение, говорить что-то, не соответствующее действительности и т.п.

К объективным факторам, обуславливающим возникновение и развитие выгорания Э.Э. Сыманюк относит ухудшение социально-экономических условий жизнедеятельности, возрастные психологические изменения (ухудшение здоровья, ослабление психических процессов, интеллектуальная беспомощность, эмоциональная насыщенность педагогической деятельности, формирование индивидуального стиля деятельности, способствующего возникновению педагогических стереотипов, содержание преподаваемого педагогом учебного предмета, внешняя и внутренняя оценка успешности профессиональной деятельности), а также случайные события и неблагоприятные обстоятельства в реализации профессиональных планов. Вторая группа факторов обусловлена субъективными причинами: внутренними условиями развития личности, сниженной активностью, необходимой для саморазвития, а также психологическими качествами (агрессивностью, пассивностью и др.) и психофизиологическими свойствами личности (ригидностью, экстернальностью и др.). Эти психологические особенности личности определяют поведение личности в трудных жизненных и профессиональных ситуациях.

Другое популярное направление исследований — выявление связи между выгоранием и индивидуальными стратегиями сопротивления выгора-

ПОДГОТОВКА КАДРОВ

нию. Обзор работ, проведённый В. Е. Орёл, показывает, что высокий уровень выгорания тесно связан с пассивными тактиками сопротивления стрессу, и наоборот, люди, активно противодействующие стрессу, имеют низкий уровень выгорания.

Эмоциональное выгорание и мотивация труда

В отношении педагогов многими исследователями отмечена большая роль социально-психологических взаимоотношений в педагогическом коллективе и атмосфера в классах. Учителя, получающие поддержку среди коллег, администрации, могут лучше сопротивляться различным воздействиям, то есть быть менее подверженными эмоциональному выгоранию. Отмечается также, что апатия учеников и неблагоприятная атмосфера в классе могут привести к эмоциональному истощению учителя. Демократический стиль руководства, справедливость со стороны других участников образовательного процесса, обратная связь, удовлетворённость трудом — это те характеристики, которые в меньшей степени способствуют возникновению выгорания. Идентификации себя с единственным статусом учителя, текучесть кадров и другие имеют положительную корреляцию с эмоциональным выгоранием.

Особый интерес представляют исследования выгорания в свете теории справедливости. В соответствии с ней люди оценивают возможности относительно окружающих в зависимости от факторов вознаграждения, цены и своего вклада. Люди ожидают справедливых взаимоотношений, при которых то, что они вкладывают и получают от них, пропорционально вкладываемому и получаемому другими индивидуумами. В профессиональной деятельности взаимоотношения не всегда строятся на основе фактора справедливости. Бунк и Шауфели установили тесную связь фактора несправедливости и синдрома выгорания: чем более выражены переживания несправедливости, тем сильнее выгорание.

Немалое количество работ посвящено изучению взаимосвязей выгорания и мотивации. Исследователями отмечается свойственное «выгоревшим» снижение трудовой мотивации, которое проявляется в стремлении свести работу к минимуму, появлении апатии и хронического негативизма по отношению к функциональным обязанностям, хотя при этом подчёркивается отличие выгорания от неудовлетворённости профессией.

Проблема выгорания тесно сопрягается с вопросами мотивации профессионального выбора и карьерных ориентаций. По мнению А. Адлера, за выбором «социальных» и «помогающих» специальностей стоит стремление к реализации мотива власти.

Имеются данные о том, что выгоранию более подвержены молодые малоопытные работники, поскольку у них нереалистичны ожидания относительно профессии, организации и профессиональной успешности. Источником выгорания могут стать завышенные и неудовлетворённые ожидания (Maslach C., Jackson S.E). Чем больше несоответствие между

О. Семиздралова. Предупреждение эмоционального выгорания педагога

ожиданиями и действительностью, тем более негативными будут последствия и для работника, и для организации.

Многие исследования показывают взаимосвязь между ролевыми проблемами и выгоранием как следствием попытки выполнить неопределённые или совместить противоречивые требования, что обычно приводит к негативным эмоциональным переживаниям и утрате чувства доверия к организации.

По мнению большинства авторов, педагоги — та категория профессионалов, которая наиболее подвержена выгоранию вследствие специфики деятельности. К основным факторам, обуславливающим выгорание педагогов, относят ежедневную психическую перегрузку, самоотверженную помощь, высокую ответственность за учеников, дисбаланс между интеллектуально-энергетическими затратами и морально-материальным вознаграждением (фактор социальной несправедливости), ролевые конфликты, поведение «трудных» учащихся.

Факторы риска в профессии учителя

Профессия педагога в настоящее время феминизирована, поэтому к перечисленным профессиональным стрессорам добавляются загруженность работой по дому и дефицит времени для семьи и детей³.

Результаты исследований Т.И. Ронгинской (1996 – 1998 гг.) указывают на высокую вероятность развития симптомов выгорания среди учителей. Более 50% обследованных испытывают чувство неудовлетворённости работой, отмечают несоответствие между собственным вкладом и получаемым или ожидаемым вознаграждением. Около 30% учителей обнаруживают выраженные признаки синдрома выгорания, что проявляется в снижении способности к конструктивному решению профессиональных проблем, тенденции к отказу в ситуациях неудач, чувства неудовлетворённости результатами деятельности. Развитие синдрома выгорания не зависит от возраста и пола обследованных учителей, а также от региональных условий организации педагогической деятельности. Как в польских, так и в немецких и австрийских выборках около 30% учителей обнаруживают признаки этого синдрома.

В работе Н.Е. Водопьяновой «Синдром выгорания: диагностика и профилактика» (2005) сопоставлены показатели выгорания, адаптационных способностей и моделей преодолевающего поведения. Выборка состояла из лиц в возрасте от 22 до 75 лет (средний возраст 42,5 года), со стажем работы от 2 до 50 лет (51 человек). В результате были обнаружены достоверные различия (на 1%-ном уровне значимости) между учителями с высокой и низкой степенями выгорания по показателям адаптационного потенциала. Педагоги, отличающиеся высокой степенью выгорания, имеют более низкие показатели личностного адаптационного потенциала, поведенческой регуляции и нервно-психической устойчивости по сравнению со своими коллегами, обладающими низкой степенью выгорания.

³ *Форманюк Т.В.* Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя [Текст] / Т.В. Форманюк // Вопросы психологии. 1994. № 6. С. 57 – 64.

ПОДГОТОВКА КАДРОВ

В ряде исследований отечественными специалистами зафиксированы проблемы учителей, которые совпадают с симптоматикой выгорания. Например, в одном из исследований, у 50% опрошенных учителей отмечалось ухудшение результатов деятельности, у 35% — понижение работоспособности, у 20% — появление нехарактерных ошибок, которые не замечаются. Наблюдались изменения в мимике, позе, у большинства (60%) — изменения в речи. Обнаружено снижение показателей психических процессов: в памяти — воспроизведения, во внимании — объёма, концентрации, устойчивости, в мышлении — быстроты, гибкости, логичности. После переживания каких-то напряжённостей в общении значительная часть опрошенных учителей чувствуют разбитость, подавленность, желание лечь, уснуть (Р.А. Макаревич, 1989).

Эмоциональная устойчивость педагогов и саморегуляция в деятельности

В качестве причин наиболее сильных негативных переживаний, связанных с работой, педагоги разных возрастов, как правило, называют отсутствие результата («ощущение, что работаешь впустую», «чувство отчаяния, когда что-то не удалось» и т.д.). Ощущение утраты смысла деятельности, обесценивание и бессмысленность усилий — сильнейший фактор переживания учителей. Специалисты в области выгорания сходятся на том, что развитие выгорания не ограничивается профессиональной средой, и его последствия начинают ощутимо проявляться в личной жизни человека, его взаимодействии с другими людьми.

Психологическая основа предупреждения выгорания педагога — развитие такого качества, как эмоциональная устойчивость. Обеспечение эмоциональной устойчивости связано с формированием тех способов и приёмов эмоциональной саморегуляции, которые соответствуют ярко выраженным индивидуальным особенностям и адекватны ситуациям. Высокий уровень субъектной осознанной саморегуляции — существенная предпосылка эффективного, осознанного контроля поведения, возможностей компенсации неустойчивых эмоциональных состояний.

Особую область составляет изучение эмоциональной устойчивости как сложного, интегративного качества личности, характеризующегося таким сочетанием эмоциональных, волевых, нравственных и интеллектуальных компонентов психической деятельности, которое способствует успешному решению человеком сложных и ответственных задач в напряжённой эмоциональной обстановке, без значительного отрицательного влияния последней на самочувствие, здоровье и дальнейшую работоспособность человека. Низкий уровень психологической культуры, недостаточное развитие коммуникативных способностей, навыков саморегуляции приводят к тому, что значительная часть учителей страдает болезнями стресса — многочисленными соматическими и нервно-психическими болезнями.

Способность противостоять трудностям формируется в процессе жизнедеятельности, она теснейшим образом связана с отражением собствен-

О. Семиздралова. Предупреждение эмоционального выгорания педагога

ных возможностей человека, с опытом разрешения аналогичных ситуаций, с выбором способа преодоления препятствий в сложной ситуации. Выбор способа преодоления трудностей во многом определяет поведение человека. В сфере межличностных трудностей и конфликтов, которые могут возникнуть в самых разнообразных ситуациях, выбор адекватного способа их преодоления в значительной мере определяет дальнейшие взаимодействия с окружающими.

Система эмоциональной саморегуляции напряжённой деятельности становится более расчлененной (дифференцированной) и упорядоченной, если условия её развития направлены на формирование установленной последовательности и взаимосвязи звеньев целостного процесса саморегуляции. Целенаправленному формированию должно предшествовать усвоение человеком общих знаний о целостном процессе эмоциональной саморегуляции. Становление развитых форм эмоциональной саморегуляции должно проводиться в процессе активного включения индивида в эмоциогенные (специально эмоционально оформленные) условия, что и позволяет интерпретировать общественно выработанные формы эмоционального отражения и результаты этого отражения в сознании человека.

Необходимость саморегуляции возникает тогда, когда педагог сталкивается с новой, необычной, трудноразрешимой для него проблемой, которая не имеет однозначного решения или предполагает несколько альтернативных вариантов. В ситуации, когда педагог находится в состоянии повышенного эмоционального и физического напряжения, что побуждает его к импульсивным действиям. Или в случае если он находится в ситуации оценивания со стороны детей, коллег, других людей. 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.

Эмоциональная регуляция педагогической деятельности может быть сформирована путём коррекции способов эмоционального реагирования, раскрывающих отношение педагога к себе, деятельности и к партнёрам по этой деятельности. Важный фактор формирования эмоциональной регуляции поведения — опыт общения.

Другое важное звено в процессе саморегуляции — психологическая настройка на работу в определённых условиях. Настройки, адекватные представлению человека о задачах и условиях предстоящей деятельности, необходимые компоненты общей структуры процессов программирования и регуляции деятельности.

Профилактика эмоционального выгорания

Психологическая профилактика — содействие полноценному социально-профессиональному развитию личности, предупреждение возможных кризисов, деструктивных личностных и межличностных конфликтов,

ПОДГОТОВКА КАДРОВ

включая выработку рекомендаций по улучшению социально-профессиональных условий самореализации личности, с учётом формирующихся социально-экономических отношений. Основная задача психопрофилактики — создание условий, содействующих адекватному и компетентному реагированию личности на кризисные явления. Сущность психопрофилактики состоит в создании при помощи психолого-педагогических технологий условий для предотвращения ситуаций, факторов, вызывающих психологические напряжения, стрессы и травмы, а также повышение психологической толерантности (невосприимчивости) к ним.

Аутогенная тренировка используется в таких видах деятельности, которые вызывают у человека повышенную эмоциональную напряжённость. Педагогическая работа связана с интенсивным общением как с детьми, так и с их родителями. Сам аутотренинг представляет собой систему упражнений для саморегуляции психических и физических состояний. Он основан на сознательном применении человеком различных средств психологического воздействия на собственный организм и нервную систему с целью их релаксации и активизации. Использование приёмов аутотренинга позволяет человеку целенаправленно изменить настроение, самочувствие, что положительно отражается на его работоспособности, здоровье.

Большое значение для противостояния выгоранию и сохранению профессионального здоровья педагогов имеют модели преодолевающего поведения. Конструктивными следует считать просоциальные действия (поиск социальной поддержки и вступление в социальный контакт) и ассертивные (уверенные) действия. Эти модели поведения способствуют успешной профессиональной адаптации и снижают риск развития синдрома выгорания. Неконструктивные способы поведения — избегание, манипулятивные, асоциальные и агрессивные действия — сопряжены с высоким уровнем выгорания и профессиональной дезадаптацией учителей.

Таким образом, предупреждение эмоционального выгорания возможно через освоение приёмов саморегуляции. Основы саморегуляции включают управление как познавательными процессами, так и личностью: поведением, эмоциями и действиями. В качестве технологий, позволяющих контролировать эмоциональное состояние, возможно использование аутотренинга, освоение моделей преодолевающего поведения. Предупреждению эмоционального выгорания учителя способствует выполнение ряда рекомендаций: определение краткосрочных и долгосрочных целей, отдых от работы и других нагрузок, овладение умениями и навыками саморегуляции, профессиональное развитие и самосовершенствование, избегание ненужной конкуренции, эмоциональное общение, физические нагрузки и здоровый образ жизни. К факторам, повышающим значимость педагогического труда и препятствующим выгоранию, относят возможности для творческого роста, повышение уровня заработной платы, интерес к работе в школе, использование технических средств обучения, способствующих эффективной работе, осознание полезности труда, стабильность положения учителя в школе, хорошие взаимоотношения в коллективе, высокий уровень ответственности за труд.