

Диагностика синдрома эмоционального выгорания

Надежда Владимировна Лазарева,

заместитель директора по учебно-воспитательной работе, педагог-психолог Центра психолого-медико-социального сопровождения «Юго-Восток», Москва

В современных психологических исследованиях под «синдромом эмоционального выгорания» понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения. Синдром эмоционального выгорания — это общее название последствий длительного рабочего стресса, вернее, следствие неуправляемого течения стресса, и профессионального кризиса. Синдром эмоционального выгорания возникает в любой деятельности, связанной с интенсивным общением и контактами с клиентами. Его развитие постепенно приводит к необратимым изменениям личностной структуры специалиста, что препятствует успешному осуществлению его профессиональной деятельности.

В связи с тем, что в педагогической деятельности интенсивность общения крайне высока, именно педагоги наряду с медиками и социальными работниками наиболее подвержены риску эмоционального выгорания. К основным проявлениям синдрома эмоционального выгорания у педагогов относятся эмоциональная сухость, расширение сферы экономии эмоций, личностная отстранённость, агрессивность, игнорирование индивидуальных особенностей учащихся. Такая профессиональная деформация мешает полноценному управлению учебным процессом и отрицательно влияет на личностное развитие учащихся. Это и обуславливает особую актуальность своевременного выявления признаков эмоционального выгорания у педагогов.

Синдром эмоционального выгорания включает в себя три основные составляющие, выделенные К. Маслач: эмоциональную истощённость, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений¹.

Под «эмоциональным истощением» понимается чувство эмоциональной опустошённости и усталости, вызванное собственной работой.

Деперсонализация предполагает циничное отношение к труду и объектам своего труда. В педагогической сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к детям. Общение 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.

Редукция профессиональных достижений — это возникновение у педагогов чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней.

Развитие синдрома эмоционального выгорания зависит от внешних и внутренних факторов. В.В. Бойкой² к группе внешних факторов относит условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности. Среди них доминирующую роль в развитии синдрома эмоционального выгорания играют: дестабилизирующая организация деятельности (нечёткая организация и планирование труда, недостаток оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация); повышенная ответственность за исполняемые функции и результат труда; неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности; психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал (у педагогов и воспитателей это дети с аномалиями характера, нервной системы и с задержками психического развития).

К внутренним факторам, обуславливающим эмоциональное выгорание, В.В. Бойко относит³:

¹ Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются. Режим доступа: <http://www.5ballov.ru/referats/preview/72429/6> — Загл. с экрана.

² Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М., 1996.

³ Там же.

склонность к эмоциональной ригидности; интенсивное восприятие и переживание обстоятельств профессиональной деятельности (это психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело); слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности; нравственные дефекты и дезориентация личности.

Таким образом, для диагностики синдрома эмоционального сгорания необходимо использовать два блока методик.

Первый блок включает:

1. Специально разработанная анкета (её цель — сбор первичной информации о педагоге и об условиях его профессиональной деятельности)

Анкета

Фамилия Имя Отчество _____

Возраст _____ Пол _____

Семейное положение: Дети:
(нужное подчеркнуть)

1 — полная семья

Есть (укажите сколько) _____

2 — неполная семья Нет

3 — нет семьи

Какой учебный предмет Вы преподаёте?

Какова Ваша нагрузка (количество часов в неделю)? _____

Ваш среднемесячный доход _____

Общепедагогический стаж _____

Занимаете ли Вы административную должность?(нужное подчеркнуть) ДА НЕТ

Являетесь ли Вы классным руководителем?(нужное подчеркнуть) ДА НЕТ

2. Субъективные шкалы: шкала подверженности к развитию эмоциональной и физической усталости в процессе работы и шкала для измерения степени удовлетворённости работой (Н.А. Аминов)⁴.

Шкала для измерения степени удовлетворённости работой

Педагогу предлагается оценить степень удовлетворённости своей работой по девятибалльной шкале. Для этого необходимо обвести в кружок один, подходящий, пункт шкалы:

1 — абсолютно удовлетворён своей работой;

2 — высоко удовлетворён своей работой;

3 — удовлетворён своей работой;

4 — скорее удовлетворён, чем неудовлетворён;

5 — и да и нет;

6 — скорее неудовлетворены, чем удовлетворены;

7 — неудовлетворён своей работой;

8 — высоко неудовлетворён своей работой;

9 — абсолютно неудовлетворён

Шкала подверженности к развитию эмоциональной и физической усталости в процессе работы

Педагогам предлагается оценить степень своей эмоциональной и физической усталости в процессе работы по девятибалльной шкале. Для этого необходимо обвести в кружок один, подходящий, пункт шкалы:

1 — сильное ощущение эмоционального и физического дискомфорта, связанного с высокой частотой контактов с учащимися и коллегами;

2 — скорее сильное ощущение эмоционального и физического дискомфорта, связанного с умеренной частотой контактов с учащимися и коллегами;

3 — умеренное ощущение эмоционального и физического дискомфорта, связанного со средней частотой контактов с учащимися и коллегами;

4 — скорее умеренное ощущение эмоционального и физического дискомфорта, связанного при средней частоте контактов с учащимися и коллегами;

5 — время от времени появляющееся чувство дискомфорта при средней частоте контактов с учащимися и коллегами;

⁴ Аминов Н.А., Морозова Н.А., Смятских А.А. Психодиагностика специальных способностей социальных работников // Социальная работа и проблемы подготовки кадров. М., 1992.

ЭКСПЕРТИЗА, ИЗМЕРЕНИЯ, ДИАГНОСТИКА

6 — скорее умеренное ощущение эмоционального и физического комфорта, связанного со средней частотой контактов с учащимися и коллегами;

7 — умеренное ощущение эмоционального и физического комфорта, связанного со средней частотой контактов с учащимися и коллегами;

8 — скорее сильное ощущение эмоционального и физического комфорта, связанного с умеренной частотой контактов с учащимися и коллегами;

9 — сильное ощущение эмоционального и физического комфорта, связанного с низкой частотой контактов с учащимися и коллегами.

Второй диагностический блок включает методики для измерения индивидуальных различий в степени подверженности к развитию эмоционального выгорания. Это Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко, Методика диагностики показателей и форм агрессии А. Басса и А. Дарки и Многофакторный личностный опросник Р.Б. Кеттелла (F16)⁵. Коротко рассмотрим эти методики.

Методика диагностики уровня эмоционального выгорания. Её автор — В.В. Бойко. Он один из первых отечественных исследователей, который занялся изучением этой проблемы. Предложенная им методика даёт подробную картину синдрома «эмоционального выгорания», позволяет дать достаточно объёмную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции.

Методика представляет собой опросник, состоящий из 84 суждений, каждое из которых обследуемый должен подтвердить или опровергнуть. Обработка результатов опросника осуществляется в соответствии с ключом. В процессе обработки проводятся следующие подсчёты: 1) определяется сумма баллов отдельно для каждого из 12 симптомов «выгорания», 2) подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из трёх фаз формирования «выгорания», 3) находится итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания» — сумма показателей всех 12 симптомов.

Фазы и симптомы эмоционального выгорания

Фаза «Напряжение»

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств.
2. Неудовлетворённость собой.
3. «Загнанность в клетку».
4. Тревога и депрессия.

Фаза «Резистенция»

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование.
2. Эмоционально-нравственная дезориентация.
3. Расширение сферы экономии эмоций.
4. Редукция профессиональных обязанностей.

Фаза «Истощение»

1. Эмоциональный дефицит.
2. Эмоциональная отстранённость.
3. Личностная отстранённость (деперсонализация).
4. Психосоматические и психовегетативные нарушения.

При интерпретации результатов следует обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов: девять и менее баллов — не сложившийся симптом, 10–15 баллов — складывающийся симптом, 16 и более — сложившийся.

Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или во всём синдроме «эмоционального сгорания». Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «сгорания». Важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число.

Дальнейший шаг в интерпретации результатов — осмысление показателей фаз развития стресса — «напряжение», «резистенция» и «истощение». В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, неправомерно, ибо

⁵ Янковская Н.А. Профессиональный отбор абитуриентов педагогических вузов. М., 2005.

не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления качественно различны — реакция на внешние и внутренние факторы, приёмы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени: 36 и менее баллов — фаза не сформировалась; 37-60 баллов — фаза в стадии формирования; 61 и более баллов — сформировавшаяся фаза.

Опираясь смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «сгорания», можно дать достаточно объёмную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции. При итоговом анализе результатов могут быть получены ответы на следующие вопросы:

- какие симптомы доминируют;
- какими сложившимися доминирующими симптомами сопровождается «истощение»;
- объяснимо ли «истощение» (если оно выявлено) факторами профессиональной деятельности, вошедшими в симптоматику «выгорания», или субъективными факторами;
- какой симптом (какие симптомы) более всего отягощает эмоциональное состояние личности;
- в каких направлениях надо влиять на производственную обстановку, чтобы снизить нервное напряжение;
- какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы эмоциональное «сгорание» не наносило ущерба её, профессиональной деятельности и деятельности партнёра.

Одно из проявлений синдрома эмоционального выгорания у педагогов — повышенная агрессивность по отношению к близким людям, коллегам и воспитанникам. Агрессивные проявления можно разделить на два основных типа: первая — мотивационная агрессия, или агрессия как самооценочность; вторая — инструмен-

тальная как средство (подразумеваемая при этом, что та и другая могут проявляться как под контролем сознания, так и вне его и сопряжены с эмоциональными переживаниями: гнев, враждебность). Определив уровень таких деструктивных тенденций, можно с большой степенью вероятности прогнозировать возможность проявления открытой мотивационной агрессии. Одна из подобных диагностических процедур — Методика диагностики показателей и форм агрессии А. Басса и А. Дарки. А. Басс развивая взгляды своих предшественников, разделил понятия «агрессия» и «враждебность» и определил последнюю как «реакцию, развивающую негативные чувства и негативные оценки людей и событий». Создавая свой опросник, дифференцирующий проявления агрессии и враждебности, А. Басс и А. Дарки выделили следующие виды реакций:

1. Физическая агрессия — использование физической силы против другого лица.
2. Косвенная агрессия — под этим термином понимают как агрессию, которая окольными путями направлена на другое лицо (сплетни, злобные шутки), так и агрессию, которая ни на кого не направлена — взрывы ярости, проявляющиеся в крике, топании ногами, битьё кулаками по столу и т.д. Эти взрывы характеризуются ненаправленностью и неупорядоченностью.
3. Раздражение, склонность к раздражению — готовность к проявлению при малейшем возбуждении вспыльчивости, резкости, грубости.
4. Негативизм — оппозиционная манера поведения, обычно направленная против авторитета и руководства; это поведение может нарастать от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся законов и обычаев.
5. Обида — зависть и ненависть к окружающим, обусловленные чувством горечи, гнева на весь мир за действительные или вымышленные страдания.
6. Подозрительность — недоверие и осторожность по отношению к людям, основанные на убеждении, что окружающие намерены принести вред.
7. Вербальная агрессия — выражение негативных чувств как через форму (ссора,

ЭКСПЕРТИЗА, ИЗМЕРЕНИЯ, ДИАГНОСТИКА

крик, визг), так и через содержание словесных ответов (проклятия, угрозы, ругань).

8. Чувство вины, угрызания совести. Ответы на вопросы этой шкалы выражают сдерживающее влияние чувства вины на проявление форм поведения, которые обычно запрещаются (нормами общества). Этот пункт выражает степень убеждения обследуемого в том, что он — плохой человек, совершающий неправильные поступки (угрызания совести).

При выявлении уровня «враждебности» у педагога анализируются показатели «Обиды» и «Подозрительности», а индекс агрессивности (прямой и мотивационной) включает в себя показатели «Физической агрессии», «Раздражения», «Вербальной агрессии». Нормой «агрессивности» является величина её индекса, равная 21 ± 4 , а «враждебности» — $6,5-7 \pm 3$. При использовании этой методики необходимо помнить, что агрессивность как свойство личности и агрессия как акт поведения могут быть поняты в контексте психологического анализа мотивационно-потребностной сферы личности.

Личностные характеристики людей, входящих в профессию, так же как характер профессиональной деятельности, играют наиболее значимую роль в формировании синдрома эмоционального выгорания. С точки зрения К. Маслач и М. Лейтер, выгорание — это результат несоответствия между личностью и работой. Увеличение этого несоответствия повышает вероятность возникновения выгорания. Поэтому для диагностики синдрома эмоционального выгорания важное значение имеет определение личностных особенностей педагога. В связи с этим во второй блок методик включён Многофакторный личностный опросник Р.Б. Кеттелла (16 PF). Опросник опубликован Р.Б. Кеттеллом в 1949 г. и с тех пор широко используется в психодиагностической практике. Этот тест универсален, практичен, даёт многогранную информацию об индивидуальности. Сегодня различные формы этого опросника — наиболее популярное средство экспресс-диагностики личности. Опросник диагностирует черты личности, которые Р.Б. Кеттелл называет конституционными факторами. Помимо стандартных факторов, в нашем исследовании использовалась дополни-

тельная вторичная шкала: индекс сопротивляемости к синдрому эмоционального выгорания, который определяется по формуле: «С/Q4». Чем выше фактор «С» и ниже фактор «Q4», тем выше сопротивляемость к развитию эмоционального выгорания⁶.

Предложенная батарея методик используется в центре «Юго-Восток» для работы с педагогическими коллективами школ. В качестве примера рассмотрим результаты обследования педагогического коллектива одной из школ нашего округа, на предмет выявления подверженности педагогов синдрому эмоционального выгорания. По запросу администрации школы перед началом учебного года было обследовано 33 педагога. Возраст обследуемых — от 31 года до 73 лет, из них 30 женщин и 3 мужчины. Стаж педагогической деятельности обследуемых составил от 4 лет до 51 года.

В ходе обследования 67% респондентов продемонстрировали высокую степень удовлетворённости работой, 33% — среднюю степень удовлетворённости работой. Высокая степень подверженности к развитию эмоциональной и физической усталости в процессе работы была выявлена у 12% педагогов, у 85% — отмечен умеренный риск проявления эмоциональной и физической усталости в процессе работы, и только 3% (1 человек) обладает высокой сопротивляемостью к возникновению усталости даже при значительной частоте контактов с учащимися и коллегами. Такие результаты позволяют высказать предположение о том, что перед началом учебного года эмоциональная обстановка в педагогическом коллективе школы достаточно благоприятная.

Анализ результатов обследования показал, что степень удовлетворённости работой положительно коррелирует с фактором «А» (общительность) и вторичной шкалой экстраверсии (по опроснику Р.Б. Кеттелла), отрицательно коррелирует со степенью эмоционального выгорания (по методике В.В. Бойко), обидчивостью, подозрительностью, чувством вины и вербальной агрессией (по методике А. Басса и А. Дарки). Полученные взаимосвязи могут отражать стиль доверитель-

⁶ Янковская Н.А. Профессиональный отбор абитуриентов педагогических вузов. М., 2005.

ных доброжелательных отношений между учителем и учениками, коллегами и администрацией школы (по Т. Лири), что может говорить о существовании личностных диспозиций или тормозящих или благоприятствующих развитию синдрома эмоционального выгорания.

Выяснилось, что степень подверженности к развитию эмоциональной и физической усталости положительно коррелирует с фактором «L» (подозрительность), «O» (отсутствие чувства вины), «Q2» (зависимость от группы) (по опроснику Р.Б. Кеттелла), со степенью эмоционального выгорания (по методике В.В. Бойко) и отрицательно коррелирует интроверсией, фактором «A» (замкнутость), «H» (робость, чувствительность к угрозе) (по опроснику Р.Б. Кеттелла). Таким образом, при наличии данного синдрома личностных диспозиций (черт) обнаруживается тенденция к синдрому эмоционального выгорания (Н.А. Аминов, Т.В. Форманюк и др.)⁷.

Кроме того, были получены дополнительные данные о связи шкалы подверженности к развитию эмоциональной и физической усталости (Н.А. Аминов) с индексом сопротивляемости к синдрому эмоционального выгорания «C/Q4». Этот индекс является общим показателем социально-психологической дезадаптации к профессиональным условиям труда и также связан с развитием синдрома эмоционального выгорания⁸.

Степень эмоционального выгорания (по методике В.В. Бойко) отрицательно коррелирует с факторами «A» (замкнутость), «H» (робость, чувствительность к угрозе), «M» (практичностью) и индексом «C/Q4»

(социально-психологическая дезадаптация к условиям профессиональной деятельности), положительно коррелирует с факторами «E» (авторитарность), «O» (чувство вины, тревоги), «Q2» (зависимостью от группы). Анализ корреляции степени эмоционального выгорания с различными формами

агрессии показал положительную корреляцию со всеми (кроме физической) формами агрессии: с раздражительностью, обидчивостью, негативизмом, высоким уровнем вербальной и косвенной агрессии, подозрительностью, чувством вины.

Таким образом, результаты статистического анализа действительно подтверждают взаимосвязь частоты контактов в процессе работы с уровнем удовлетворённости работой и уровнем эмоционального выгорания. Как следствие этого у лиц, подверженных эмоциональному выгоранию, обнаруживается актуализация психологических защит по типу агрессивных форм межличностных отношений или угрозы «Я» (по Т. Лири).

Обобщая полученные результаты, можно сделать следующие выводы:

- наличие у педагогов таких личностных черт, как общительность, отзывчивость, высокая степень эстетического мировосприятия препятствует развитию синдрома эмоционального выгорания;
- авторитарность, чувство вины, тревожность, зависимость от группы повышают вероятность развития данного синдрома;
- степень эмоционального выгорания зависит от значения индекса социально-психологической дезадаптации к профессиональным условиям труда;
- при развитии синдрома эмоционального выгорания обнаруживается актуализация психологического защитного механизма агрессии: раздражительность, обидчивость, негативизм, высокий уровень вербальной и косвенной агрессии, подозрительность, чувство вины.

Опыт нашей работы, а также приведённые выше результаты статистического анализа подтверждают, что диагностика синдрома эмоционального выгорания в педагогических коллективах с использованием предложенных блоков методик позволяет своевременно выявить степень подверженности педагогов синдрому эмоционального выгорания. Такое обследование даёт администрации образовательного учреждения возможность выстроить профилактическую и коррекционную работу с педагогами в соответствии с эмоциональным климатом в коллективе в целом и с учётом личностных особенностей каждого педагога и индивидуальным уровнем проявления деструктивных тенденций в его поведении. □

7 Аминов Н.А. Психофизиологические и психологические предпосылки педагогических способностей // Вопросы психологии. 1988. № 5.

Форманюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. 1994. № 6.

8 Аминов Н.А., Морозова Н.А., Смятских А.А. Психодиагностика специальных способностей социальных работников // Социальная работа и проблемы подготовки кадров. М., 1992.