

СИНДРОМ «ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ»

В.И. Высоцкий

Проблема существует давно и объективно. В течение последних трёх десятилетий проблема исследования феномена «профессионального выгорания» встала особенно остро. Её актуальность обусловлена возрастающими требованиями со стороны общества к личности преподавателя и его роли в учебном процессе.

Анализ литературы показал, что проблема «выгорания» в отечественной психологии практически не разработана: есть лишь единичные исследования (Н.В. Гришина, Э.Ф. Зеер, В.Е. Орёл, Т.В. Форманюк). В зарубежной психологии по этой проблеме есть достаточное количество как теоретических, так и прикладных работ, однако до сих пор не существует единой точки зрения в понимании этого явления. Малоисследованными остаются также причины и механизмы возникновения психического «выгорания».

Многочисленные исследования показывают, что педагогическая профессия — одна из тех, которая в большей мере подвержена влиянию феномена «психического выгорания». Это связано с тем, что профессиональный труд педагога отличается очень высокой эмоциональной загруженностью. Известно множество эмоциогенных факторов, как объективных, так и

субъективных, которые оказывают негативное воздействие на труд педагога, вызывая сильное эмоциональное напряжение и стресс. Среди многих особенностей и трудностей преподавательской и педагогической работы часто выделяют её высокую психическую напряжённость, что приводит к ухудшению или полной дезорганизации деятельности, к чувству неудовлетворённости профессией, снижению уровня квалификации и развитию процесса «психического выгорания» педагога.

В профессиональной деятельности педагога способность к переживанию и сопереживанию (эмпатии) признаётся одним из профессионально важных качеств. У преподавателя целенаправленно формируются соответствующие знания, умения, личностные качества, необходимые для минимизации и преодоления эмоциональных трудностей профессии.

«Профессиональное выгорание» педагога — *«синдром физического и эмоционального истощения, включающего как развитие отрицательной самооценки и отрицательного отношения к работе, так и утрату понимания и сочувствия по отношению к учащимся»*. «Выгорание» можно приравнять к «дистрессу» в его крайнем проявлении и к третьей стадии общего синдрома адаптации — стадии «истощения».

Общий адаптационный синдром определяется *как наличие признаков стресса во всем теле, которые развиваются через определённое время*. На стадии «истощения» преподаватель (учитель) неспособен к какому-либо приспособлению, у него развиваются гипертония, стрессогенная язвенная болезнь, часто болит голова. И хотя стресс — один из необходимых компонентов нашей обыденной жизни, слишком сильный стресс токсичен. Оптимальное количество напряжения для каждого из нас индивидуально и каждому требуется установить тот уровень напряжения, который необходим для благополучного существования.

Среди первых симптомов «профессионального выгорания» — общее чувство усталости, неприязни к работе, неопределённое чувство беспокойства, всё более и более тяжёлая работа, приводящая всё к меньшим и меньшим результатам. Человек легко впадает в гнев, раздража-

ется, чувствует себя разбитым, настроен чрезвычайно негативно. Слишком перегруженный, чтобы ограничить свои чувства, он может испытывать чрезвычайные трудности с контролем или выражением их в адекватной форме. Гнев, который он чувствует, может вести к развитию подозрительности.

Очевидные проявления выгорания — *поведенческие изменения и ригидность*. Если человек обычно болтлив и несдержан, он может стать тихим и отчуждённым, или, наоборот, человек, который обычно тих и сдержан, может стать очень разговорчивым, вступать в беседу с любым и каждым, при этом может стать жёстким и ригидным в мышлении. Педагог, подверженный «выгоранию», может пытаться справляться с ситуацией, избегая сотрудников, физически и мысленно дистанцируясь от них. В конечном счёте человек впадает в депрессию и начинает воспринимать ситуацию как «безнадёжную».

В основном люди, подверженные «выгоранию», склонны испытывать множество проблем, связанных со здоровьем. Физические признаки включают головные боли, проблемы со сном, нарушения желудочно-кишечного тракта; есть изменения в химическом составе крови. Всё это — реакция на стрессы и фрустрации, возникающие на работе. Кроме того, такие люди

**Симптомы
«профессионального выгорания»**

более предрасположены к раковым заболеваниям.

Мы только сейчас начали понимать, какое влияние могут оказывать «выгорание» и неудовлетворённость работой у педагогов на семейные отношения. У тех, кто «выгорает», более вероятны брачные проблемы. Кроме того, напряжённость в семье намного выше из-за стрессов, которые они «приносят» домой с работы.

Те, кто подвержен «выгоранию», становятся циниками, негативистами и пессимистами; взаимодействуя на работе с коллегами, которые находятся под воздействием такого же стресса, они могут быстро превратить группу в собрание «выгорающих». «Выгорание» может стать нескончаемым циклом; если человек вошёл в него, очень трудно возобновить его интерес к работе. Таким образом, важно принимать во внимание структуру деятельности и характер работы, внося изменения, которые могли бы предотвратить развитие «выгорания», потому что заразившись им, трудно полностью от него избавиться.

В связи с этим большая ответственность лежит на руководителе. Большинство педагогов очень уязвимы. Они находятся в высоко-стрессовых ситуациях, где от них ожидается высокий уровень выполнения работы (но при этом ожидания неясны или нереалистичны), и где они име-

ют небольшой контроль над тем, что или как они делают. С другой стороны, есть такие виды деятельности, в которых существует много возможностей для достижения результата и контроля, и большинство работников в этих случаях не подвержены «выгоранию». Конечно, существуют и индивидуальные различия.

Хотя существуют конкретные вещи, которые может сделать профессионал для решения проблемы, я подчеркнул бы важность персонального контроля и эффективности в пределах рабочего места. Когда работа структурирована таким образом, что реально ограничивает самоконтроль профессионала и его возможности почувствовать успех и свою компетентность, человек начинает испытывать фрустрацию и «выгорает». Акцент действительно должен быть сделан на том, каким образом руководители могут структурировать работу и организовать рабочие места, чтобы дело стало более значимым для исполнителей.

Проявления «выгорания» свидетельствуют о реакции работника образования, который подвержен и другим формам стресса.

Мы предлагаем вам *проверить себя*, в какой степени у вас сформировалась психологическая защита в форме «эмоционального выгорания» (приложение 1).

Первая помощь при остром стрессе

Если же вы оказались в стрессовой ситуации неожиданно (вас кто-то разозлил, обругал начальник или кто-то из домашних заставил понервничать) — у вас начинается острый стресс. Для начала нужно собраться в кулак всю свою волю и скомандовать себе «СТОП!», чтобы резко затормозить развитие острого стресса. Чтобы выйти из состояния острого стресса, успокоиться, необходимо найти эффективный способ самопомощи. И тогда в критической ситуации, которая может возникнуть каждую минуту, мы сможем быстро сориентироваться, прибегнув к этому методу помощи при остром стрессе.

Перечислим некоторые советы, которые могут помочь выйти из состояния острого стресса.

1. Противострессовое дыхание. Медленно выполняйте глубокий вдох через нос; на пике вдоха на мгновение задержите дыхание, после чего сделайте выдох как можно медленнее. Это успокаивающее дыхание. Постарайтесь представить себе, что с каждым глубоким вдохом и продолжительным выдохом вы частично избавляетесь от стрессового напряжения.

2. Минутная релаксация. Расслабьте уголки рта, увлажните губы. Расслабьте плечи. Со-

средоточьтесь на выражении своего лица и положении тела: помните, что они отражают ваши эмоции, мысли, внутреннее состояние. Вполне естественно, что вы не хотите, чтобы окружающие знали о вашем стрессовом состоянии. В этом случае вы можете изменить «язык лица и тела» путём расслабления мышц и глубокого дыхания.

3. Оглянитесь вокруг и внимательно осмотрите помещение, в котором вы находитесь. Обращайте внимание на мельчайшие детали, даже если вы их хорошо знаете. Медленно, не торопясь, мысленно «переберите» все предметы один за другим в определённой последовательности. Постарайтесь полностью сосредоточиться на этой «инвентаризации». Говорите мысленно самому себе: «Коричневый письменный стол, белые занавески, красная ваза для цветов» и т.д. Сосредоточившись на каждом отдельном предмете, вы отвлечётесь от внутреннего стрессового напряжения, направляя своё внимание на рациональное восприятие окружающей обстановки.

4. Если позволяют обстоятельства, покиньте помещение, в котором у вас возник острый стресс. Перейдите в другое, где никого нет, или выйдите на улицу, где сможете остаться наедине со своими мыслями. Разберите мысленно это помещение (если вы вышли на улицу, то окружаю-

Первая помощь

шие дома, природу) «по косточкам», как описано в пункте 3.

5. Встаньте, ноги на ширине плеч, наклонитесь вперёд и расслабьтесь. Голова, плечи и руки свободно свешиваются вниз. Дыхание спокойно. Фиксируйте это положение 1–2 минуты, после чего очень медленно поднимайте голову (так, чтобы она не закружилась).

6. Займитесь какой-нибудь деятельностью — всё равно какой: начните стирать бельё, мыть посуду или делать уборку. Секрет этого способа прост: любая деятельность, и особенно физический труд, в стрессовой ситуации выполняет роль громоотвода — помогает отвлечься от внутреннего напряжения.

7. Включите успокаивающую музыку — ту, которую вы любите. Постарайтесь вслушаться в неё, сконцентрироваться на ней (локальная концентрация). Помните, что концентрация на чём-то одном способствует полной релаксации, вызывает положительные эмоции.

8. Возьмите калькулятор или бумагу и карандаш и постарайтесь подсчитать, сколько дней вы живёте на свете (число полных лет умножьте на 365, добавляя по одному дню на каждый високосный год, и прибавьте количество дней, прошедшее с по-

следнего дня рождения). Такая деятельность позволит вам переключить своё внимание. Постарайтесь вспомнить какой-нибудь особенно примечательный день вашей жизни. Вспомните его в мельчайших деталях, ничего не упуская. Попробуйте подсчитать, каким по счёту был этот день вашей жизни.

9. Побеседуйте на какую-нибудь отвлечённую тему с любым человеком, находящимся рядом: соседом, товарищем по работе. Если же рядом никого нет, позвоните по телефону своему другу или подруге. Это своего рода отвлекающая деятельность, которая осуществляется «здесь и сейчас» и призвана вытеснить из вашего сознания внутренний диалог, насыщенный стрессом.

10. Прodelайте несколько противострессовых дыхательных упражнений. Теперь, взяв себя в руки, вы спокойно можете продолжить прерванную деятельность.

И надо помнить, что педагог, учитель, страдающий от «выгорания», не способен увидеть себя со стороны и понять, что происходит. Поэтому он *нуждается в поддержке, понимании и комфорте*, а не в конфронтации и обвинениях.

Читайте вопросы и отвечайте «да» или «нет». Примите во внимание, что если в формулировках опросника идёт речь о партнёрах, имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности — педагоги, учащиеся и другие люди, с которыми вы ежедневно работаете.

ТЕСТ

Вопросы	«да»	«нет»
1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.		
2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.		
3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не своё место).		
4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее).		
5. Теплота взаимодействия с партнёрами очень зависит от моего настроения — хорошего или плохого.		
6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнёров.		
7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2–3) мне хочется побыть одному, чтобы со мной никто не общался.		
8. Когда я чувствую усталость или напряжение, стараюсь поскорее решить проблемы партнёра (свернуть взаимодействие).		
9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнёрам того, что требует профессиональный долг.		
10. Моя работа притупляет эмоции.		
11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.		
12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.		
13. Взаимодействие с партнёрами требует от меня большого напряжения.		
14. Работа с людьми приносит всё меньше удовлетворения.		
15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.		
16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнёру профессиональную поддержку, услугу, помощь.		
17. Мне всегда удаётся предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.		

Вопросы	«да»	«нет»
18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнёром.		
19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.		
20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю партнёру меньше внимания, чем положено.		
21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.		
22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнёров.		
23. Общение с партнёрами побудило меня сторониться людей.		
24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнёрах у меня портится настроение.		
25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.		
26. Мне всё труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнёрами.		
27. Обстановка на работе мне кажется очень сложной.		
28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться; как бы не допустить ошибки; смогу ли сделать всё, как надо; не сократят ли и т. п.		
29. Если партнёр мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.		
30. В общении на работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».		
31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.		
32. Бывают дни, когда моё эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).		
33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнёру эмоциональную отзывчивость, но не могу.		
34. Я очень переживаю за свою работу.		
35. Партнёрам по работе отдаёшь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.		
36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.		
37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.		
38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.		
39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе.		

Вопросы	«да»	«нет»
40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.		
41. Бывают дни, когда контакты с партнёрами складываются хуже, чем обычно.		
42. Я разделяю мнение деловых партнёров (субъектов деятельности) реже, чем обычно.		
43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.		
44. Я обычно проявляю интерес к личности партнёра помимо того, что касается дела.		
45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.		
46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнёрами автоматически, без души.		
47. По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.		
48. После общения с неприятными партнёрами у меня ухудшается физическое или психическое самочувствие.		
49. На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.		
50. Успехи в работе вдохновляют меня.		
51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной (почти безысходной).		
52. Я потерял покой из-за работы.		
53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнёра(ов).		
54. Мне удаётся беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнёрами я не принимаю близко к сердцу.		
55. Я часто приношу с работы домой отрицательные эмоции.		
56. Я часто работаю через силу.		
57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнёрам, чем теперь.		
58. В работе с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.		
59. Иногда иду на работу с тяжёлым чувством: как всё надоело, никого бы не видеть и не слышать.		
60. После напряжённого рабочего дня я чувствую недомогание.		
61. Контингент партнёров, с которым я работаю, очень трудный.		

Вопросы	«да»	«нет»
62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.		
63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив.		
64. Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьёзные проблемы.		
65. Иногда я поступаю со своими партнёрами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.		
66. Я осуждаю партнёров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.		
67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.		
68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день закончился.		
69. Состояния, просьбы, потребности партнёров обычно меня искренне волнуют.		
70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.		
71. Работа с людьми (партнёрами) очень разочаровала меня.		
72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.		
73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.		
74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.		
75. Моя карьера сложилась удачно.		
76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.		
77. Некоторых из своих постоянных партнёров я не хотел бы видеть и слышать.		
78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнёрам), забывая о собственных интересах.		
79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.		
80. Если представляется случай, я уделяю партнёру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.		
81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.		
82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство.		
83. Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала — обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.		
84. Работа с людьми явно подрывает моё здоровье.		

Каждый вариант ответа предварительно оценен тем или иным числом баллов — указывается в «ключе» рядом с номером суждения в скобках. Это сделано потому, что признаки, включённые в симптом, имеют разное значение в определении его тяжести. Максимальную оценку — 10 баллов получил признак, наиболее показательный для симптома.

В соответствии с «ключом» осуществляются 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-ти симптомов.

«НАПРЯЖЕНИЕ»

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств:

+ 1 (2), + 13 (3), + 25 (2), -37 (3), + 49 (10), + 61 (5), -73 (5)

2. Неудовлетворённость собой:

-2 (3), + 14 (2), + 26 (2), -38 (10), -50 (5), + 62 (5), + 74 (3)

3. « Загнанность в клетку»:

+ 3 (10), + 15 (5), + 27 (2), + 39 (2), + 51 (5), + 63 (1), -75 (5)

4. Тревога и депрессия:

+ 4 (2), + 16 (3), + 28 (5), + 40 (5), + 52 (10), + 64 (2), + 76 (3)

«РЕЗИСТЕНЦИЯ»

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование:

+ 5 (5), -17 (3), + 29 (10), + 41 (2), + 53 (2), + 65 (3), + 77 (5)

2. Эмоционально-нравственная дезориентация:

+ 6 (10), -18 (3), + 30 (3), + 42 (5), + 54 (2), + 66 (2), -78 (5)

3. Расширение сферы экономии эмоций:

+ 7 (2), + 19 (10), -31 (2), + 43 (5), + 55 (3), + 67 (3), -79 (5)

4. Редукция профессиональных обязанностей:

+ 8 (5), + 20 (5), + 32 (2), -44 (2), + 56 (3), + 68 (3), + 80 (10)

«ИСТОЩЕНИЕ»

1. Эмоциональный дефицит:

+ 9 (3), + 21 (2), + 33 (5), -45 (5), + 57 (3), -69 (10), + 81 (2)

2. Эмоциональная отстранённость:

+ 10 (2), + 22 (3), -34 (2), + 46 (3), + 58 (5), + 70 (5), + 82 (10)

3. Личностная отстранённость (деперсонализация):

+ 11 (5), + 23 (3), + 35 (3), + 47 (5), + 59 (5), + 72 (2), + 83 (10)

4. Психосоматические и психовегетативные нарушения:

+ 12 (3), + 24 (2), + 36 (5), + 48 (3), + 60 (2), + 72 (10), + 84 (5)

Интерпретация результатов. Предложенная методика даёт подробную картину синдрома «эмоционального выгорания». Прежде всего надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов: 9 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 выгорания».

Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания». Существенно важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число.

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса — осмысление показателей фаз развития стресса — «напряжение», «резистенция» и «истощение». В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставлять баллы, полученные для фаз, неправомерно, ибо это не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные — 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.

Опирируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объёмную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции. Освещаются следующие вопросы:

- какие симптомы доминируют;
- какими сложившимися и 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 отягощают 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 «выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнёрам.