

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ учителя

Наталья Янковская,
директор Центра психолого-медико-социального
сопровождения «Юго-Восток», доцент,
кандидат педагогических наук, г. Москва

Синдром эмоционального выгорания, характеризующийся эмоциональной сухостью педагога, расширением сферы экономии эмоций, личностной отстранённостью, игнорированием индивидуальных особенностей учащихся, оказывает влияние на характер профессионального общения учителя. Такая деформация мешает полноценно управлять учебным процессом, оказывать необходимую психологическую помощь. Чётко прослеживается факт потери интереса к ученику как к личности, неприятие его таким, какой он есть, упрощение эмоциональной стороны профессионального общения. Многие педагоги отмечают у себя наличие дестабилизирующих психических состояний (тревожность, уныние, подавленность, апатия, разочарование, хроническая усталость).

Сегодня актуальна ориентация деятельности учителей на личность воспитанника. Это требует от педагога способности противостоять влиянию эмоциональных факторов современной профессиональной среды. Существует некоторое противоречие между тем, как выполнить все требования, предъявляемые профессией, и при этом оптимально реализовать себя в ней, получая удовлетворение от своего труда.

Термин «эмоциональное выгорание» введён американским психиатром

Х. Дж. Фрейденбергером в 1974 году для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами, в эмоционально насыщенной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Первоначально этот термин определялся как состояние изнеможения, истощения с ощущением собственной бесполезности.

Некоторые авторы возражали против термина «выгорание» из-за его неопределённости и частичного совпадения с родственными понятиями, например, посттравматическим стрессовым расстройством, депрессией или «хандрой», либо рассматривали его как «странную психиатрическую химеру».

Данные современных исследований наглядно показали, что эмоциональное выгорание отличается от других форм стресса, что это не просто «слабый» синоним более устоявшихся обозначений данных симптомов.

К 1982 г. в англоязычной литературе было опубликовано свыше тысячи статей по «эмоциональному выгоранию». Представленные в них исследования носили главным образом описательный и эпизодический характер.

Первоначально количество профессионалов, которых относили к подверженным

эмоциональному выгоранию, было незначительно. Это сотрудники медицинских учреждений и различных благотворительных организаций. Р. Шваб расширил группу профессионального риска: это прежде всего учителя, полицейские, юристы, тюремный персонал, политики, менеджеры всех уровней¹. Как пишет К. Маслач, одна из ведущих специалистов по исследованию эмоционального выгорания, «деятельность этих профессионалов весьма различна, но всех их объединяет близкий контакт с людьми, который с эмоциональной точки зрения часто очень трудно поддерживать продолжительное время»².

Согласно современным данным, под «психическим выгоранием» понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы. Этот синдром включает в себя три основные составляющие, выделенные К. Маслач: эмоциональную истощённость, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений.

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

Деперсонализация предполагает циничное отношение к труду и объектам своего труда. В социальной сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к клиентам, приходящим для лечения, консультации, получения образования и т.д. Контакты 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.

¹ *Форманюк Т.В.* Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. 1994. № 6.

² *Маслач К.* Профессиональное выгорание: как люди справляются. Режим доступа: <http://www.5ballov.ru/referats/preview/72429/6>

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

Японские исследователи считают, что для определения эмоционального выгорания к трёхфакторной модели К. Маслач следует добавить четвёртый фактор «Involvement» (зависимость, вовлечённость), который характеризуется головными болями, нарушением сна, раздражительностью, а также наличием химических зависимостей (алкоголизм, табакокурение).

Большинство специалистов признают необходимость учёта именно трёх составляющих для определения наличия и степени «выгорания». При этом «вклад» каждого фактора различен (например, исключение фактора «редуцирование персональных достижений» сближает синдром эмоционального выгорания с депрессией).

Структура синдрома эмоционального выгорания, по В.В. Бойко³, представляет собой последовательность трёх фаз: напряжение, резистенция и истощение:

1) напряжение включает симптомы: переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворённость собой, чувство загнанности в клетку, тревогу и депрессию;

2) резистенция включает: неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, эмоционально-нравственную дезориентацию, расширение сферы экономии эмоций, редукцию профессиональных обязанностей;

3) истощение включает симптомы: эмоциональный дефицит, эмоциональную отстранённость, личностную отстранённость (деперсонализацию), психосоматические и психовегетативные нарушения.

³ *Бойко В.В.* Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М., 1996.

Выделяют три главных компонента эмоционального выгорания: эмоциональное истощение, деперсонализация, сниженная рабочая продуктивность.

1. Эмоциональное истощение проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошённости, истощенности своих эмоциональных ресурсов.

2. Деперсонализация связана с возникновением равнодушного и даже негативного отношения к людям, обслуживаемым по роду работы. Контакты с ними становятся формальными, безличными; возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем прорывается наружу и приводит к конфликтам.

3. Сниженная рабочая продуктивность проявляется в негативном восприятии себя как профессионала, недовольстве собой, негативном отношении к себе как личности.

Некоторые исследователи рассматривают синдром эмоционального выгорания как одномерную конструкцию. Эмоциональное выгорание — это состояние физического и психического истощения, вызванное длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях.

Другие считают эмоциональное выгорание комбинацией физического, эмоционального и когнитивного истощения или утомления и полагают, что главный фактор эмоционального выгорания — это эмоциональное истощение, а дополнительные компоненты — следствие либо поведения (купирования стресса), ведущего к деперсонализации, либо собственно когнитивно-эмоционального выгорания, что выражается в редуцировании личных достижений (деформации субъективной оценки собственных возможностей). И то и другое проявляется в деформации личности и имеет непосредственное значение для её социального здоровья. В противоположность предыдущим подходам авторы одномерного подхода не ограничивают эмоциональное выгорание определённой группой специалистов.

Исследователи обращаются к выявлению связи между уровнем эмоционального выгорания

и типом поведения преодоления. Поведение преодоления обеспечивается когнитивными и поведенческими усилиями по регуляции специфических внутренних и внешних требований, которые, по субъективной оценке, истощают или превосходят ресурсы личности. Выявлены три стратегии поведения преодоления: две активные (овладение ситуацией путём её преобразования и преодоления эмоционального дистресса с помощью изменения собственного отношения к ситуации) и одна пассивная (эскапизм или отказ от каких-либо попыток устранить обусловленные ситуацией трудности).

После того как феномен эмоционального выгорания стал общепризнанным, возник вопрос о факторах, способствующих развитию или тормозящих его.

Традиционно они группировались в два больших блока: особенности профессиональной деятельности и индивидуальные характеристики самих профессионалов. Чаще эти факторы называют внешними и внутренними.

Рассмотрим в качестве примера классификацию В.В. Бойко, который выделяет ряд внешних и внутренних факторов предпосылок, провоцирующих эмоциональное выгорание.

Группа организационных (внешних) факторов включает условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности. Рассмотрим эти факторы:

- хроническая напряжённая психоэмоциональная деятельность: такая деятельность связана с интенсивным общением, точнее, с целенаправленным восприятием партнёров и воздействием на них. Профессионалу, работающему с людьми, приходится постоянно подкреплять эмоциями разные аспекты общения: активно ставить и решать проблемы, внимательно воспринимать, усиленно запоминать и быстро интерпретировать визуальную,

звуковую и письменную информацию, быстро взвешивать альтернативы и принимать решения;

- дестабилизирующая организация деятельности. Основные её признаки: нечёткая организация и планирование труда, недостаток оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация, наличие в ней «бюрократического шума» — мелких подробностей, противоречий, завышенные нормы контингента, с которым связана профессиональная деятельность, например, учащихся в классе. При этом дестабилизирующая обстановка вызывает многократный негативный эффект: она сказывается на самом профессионале, на субъекте общения — клиенте, потребителе, пациенте и т.д., а затем на взаимоотношениях обеих сторон.

- повышенная ответственность за исполняемые функции и операции: представители массовых профессий обычно работают в режиме внешнего и внутреннего контроля. Прежде всего, это касается медиков, педагогов, воспитателей и т.д. Процессуальное содержание их деятельности заключается в том, что постоянно надо входить и находиться в состоянии субъекта, с которым осуществляется совместная деятельность. Постоянно приходится принимать на себя энергетические разряды партнёров. На всех, кто работает с людьми и честно относится к своим обязанностям, лежит нравственная и юридическая ответственность за благополучие, учащихся, клиентов, пациентов и т.д. Плата высока — нервное перенапряжение. Например, школьный учитель. За день уроков самоотдача и самоконтроль его столь значительны, что к следующему рабочему дню психические ресурсы практически не восстанавливаются⁴;

- неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности. Она оп-

⁴ Черниси К. Профессиональное выгорание: беспокойство за работников и боссов растёт. Режим доступа: <http://www.fos.ru/pedagog/9382.html>

ределяется двумя основными обстоятельствами — конфликтностью по вертикали, в системе «руководитель — подчинённый», и по горизонтали, в системе «коллега — коллега». Нервная обстановка побуждает одних растрчивать эмоции, а других — искать способы экономии психических ресурсов. Рано или поздно осмотрительный человек с крепкими нервами будет склоняться к тактике эмоционального выгорания: держаться от всего и всех подальше, не принимать всё близко к сердцу, беречь нервы;

- психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения: у педагогов и воспитателей — это дети с аномалиями характера, нервной системы и с задержками психического развития. В процессе профессиональной деятельности почти ежедневно встречается клиент или пациент, который «портит вам нервы» или «доводит до белого каления». Невольно специалист начинает упреждать подобные случаи и прибегать к экономии эмоциональных ресурсов, убеждая себя при помощи формулы: «не следует обращать внимание...». В зависимости от статистики своих наблюдений он добавляет, кого именно надо эмоционально игнорировать: невоспитанных, распушенных, неумных, капризных или безнравственных. Механизм психологической защиты найден, но эмоциональная отстранённость может быть использована неуместно, и тогда профессионал не включается в нужды и требования вполне нормального партнёра по деловому общению. На этой почве возникают недоразумение и конфликт — эмоциональное выгорание проявилось своей дисфункциональной стороной.

К внутренним факторам, обуславливающим эмоциональное выгорание, В.В. Бойко относит следующие:

- склонность к эмоциональной ригидности: естественно, эмоциональное выгорание как средство психологической защиты возникает быстрее у тех, кто менее

реактивен и восприимчив, более эмоционально сдержан. Например, формирование симптомов «выгорания» будет проходить медленнее у людей импульсивных, обладающих подвижными нервными процессами. Повышенная впечатлительность и чувствительность могут полностью заблокировать рассматриваемый механизм психологической защиты и не позволяют ему развиваться. Нередко случается, что, проработав «в людях» до пенсии, человек тем не менее не утратил отзывчивости, эмоциональной вовлечённости, способности к соучастию и сопереживанию.

- интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности: это психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело, исполняемую роль.

Часто бывает, что по молодости, неопытности и наивности учитель воспринимает всё слишком эмоционально, отдаётся делу без остатка. Каждый стрессогенный случай из практики оставляет глубокий след в его душе. Судьба, здоровье, благополучие учеников вызывают интенсивное соучастие и сопереживание, мучительные раздумья в бессонницу⁵. Профессор Решетова Т.В. называет это безграмотным сочувствием — полным растворением в другом, слабыми границами «Я». Постепенно эмоционально-энергетические ресурсы истощаются, и возникает необходимость восстанавливать их или беречь, прибегая к тем или иным приёмам психологической защиты. Так, некоторые специалисты через какое-то время меняют профиль работы и даже профессию. Часть молодых учителей покидают школу в первые пять лет. Но типичный вариант экономии ресурсов — эмоциональное выгорание. Учителя спустя 11–16 лет приобретают энергосберегающие стратегии исполнения профессиональной деятельности.

Нередко бывает, что в работе профессионала чередуются периоды интенсивной интериоризации и психологической защиты. Временами восприятие неблагоприятных сторон деятельности обостряется, и тогда человек очень переживает стрессовые ситуации, конфликты, допу-

⁵ Сергеева В.П. Классный руководитель в современной школе. М., 2000.

щенные ошибки. Например, педагог, научившийся спокойно реагировать на anomalies характеров подросткового возраста, вдруг «срывается» в общении с конкретным ребёнком, возмущаясь его бестактными выходками и грубостью. Но случается, тот же учитель понимает, что надо проявить особое внимание к ученику и его семье, однако не в силах предпринять соответствующие шаги. Эмоциональное выгорание оборачивается безразличием и апатией⁶;

- слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности: здесь имеются два аспекта. Во-первых, профессионал в сфере общения не считает необходимым или не заинтересован проявлять соучастие и сопереживание субъекту своей деятельности. Соответствующее умонастроение стимулирует не только эмоциональное выгорание, но и его крайние формы — безразличие, равнодушие, душевную чёрствость. Во-вторых, человек не привык, не умеет поощрять себя за сопереживание и соучастие, проявляемые по отношению к субъектам профессиональной деятельности. Систему самооценок он поддерживает иными средствами — материальными или позиционными достижениями. Альтруистическая эмоциональная отдача для такого человека ничего не значит, и он не нуждается в ней, не испытывает от неё удовлетворения. Естественно, «выгорать» ему просто и легко. Иное дело, личность с альтруистическими ценностями. Для неё важно помогать и сочувствовать другим. Утрату эмоциональности в общении она переживает как показатель нравственных потерь, как утрату человечности;

- нравственные дефекты и дезориентация личности: возможно, учитель имел нравственный изъян ещё до того, как стал работать с детьми, или приобрёл

⁶ Митина Л.М., Асмаковец Е.С. Эмоциональная гибкость учителя. М.: Флинта, 2001.

в процессе деятельности. Нравственный дефект обусловлен неспособностью включать во взаимодействие с деловыми партнёрами, клиентами, учениками такие моральные категории, как совесть, добродетель, добропорядочность, честность, уважение прав и достоинств другой личности. Нравственная дезориентация вызывается неумением отличать доброе от плохого, благо от вреда, наносимого другой личности. Однако и в случае нравственного дефекта, и при наличии нравственной дезориентации формирование эмоционального выгорания облегчается, увеличивается вероятность безразличия к субъекту деятельности и апатии к исполняемым обязанностям.

Маслач условно разделяет симптомы эмоционального выгорания на физические, поведенческие и психологические. К физическим относятся: усталость; чувство истощения; восприимчивость к изменениям показателей внешней среды; астенизация; частые головные боли, расстройства желудочно-кишечного тракта; избыток или недостаток веса; одышка; бессонница.

К поведенческим и психологическим:

- работа становится всё тяжелее, а способность выполнять её — всё меньше;
- профессионал рано приходит на работу и остаётся надолго;
- поздно появляется на работе и рано уходит;
- берёт работу на дом;
- чувство неосознанного беспокойства;
- чувство скуки;
- снижение уровня энтузиазма;
- чувство обиды;
- чувство разочарования;
- неуверенность;
- чувство вины;
- чувство невосребованности;
- легко возникающее чувство гнева;
- раздражительность;
- человек обращает внимание на детали;
- подозрительность;
- чувство всемогущества (власть над судьбой пациента);
- ригидность;

- неспособность принимать решения;
- дистанционирование от коллег;
- повышенное чувство ответственности за учеников;
- растущее избегание;
- общая негативная установка на жизненные перспективы.

Выгорание инфекционно и может быстро распространяться. Те, кто подвержен выгоранию, становятся циниками, негативистами и пессимистами; взаимодействуя на работе с другими людьми, которые находятся под воздействием такого же стресса, они могут быстро превратить целую группу в собрание «выгорающих». Наибольшая вероятность того, что это случится, существует в организациях с высоким уровнем стресса⁷. Профессор К. Чернисс⁸ говорит о том, что большая ответственность за развитие выгорания в организации лежит на руководителе, потому что существуют такие рабочие места и ситуации, которые просто созданы для выгорания. Большинство людей, работающих в этих местах, очень уязвимы. Они находятся в сверхстрессовых ситуациях, где от них ожидается высокий уровень выполнения работы и где они имеют недостаточный контроль над тем, что и как они делают.

К числу таких профессий относится и профессия педагога (например, недостаток контроля, который мог бы испытывать преподаватель в классе с 30 активными детьми, — главный фактор, способствующий выгоранию).

Вернёмся к определению эмоционального выгорания. К. Маслач подчёркивает, что выгорание — это не потеря творческого потенциала, не реакция на скуку, а «эмоциональное истощение, возникающее на фоне стресса, вызванного межличностным

⁷ Аникеева Н.П. Психологический климат в коллективе. М.: Просвещение, 1989.

⁸ Чернисс К. Профессиональное выгорание: беспокойство за работников и боссов растёт. Режим доступа: <http://www.fos.ru/pegagog/9382.html>

общением»⁹. Согласно Гансу Селье¹⁰, основоположнику учения о стрессе, это неспецифическая (т.е. всеобщего действия) защитная реакция организма в ответ на психотравмирующие факторы разного свойства. Он определил следующие **стадии стресса**:

- 1) непосредственная реакция на воздействие (стадия тревоги);
- 2) максимально эффективная адаптация (стадия резистентности);
- 3) нарушение адаптационного процесса (стадия истощения).

Эмоциональное выгорание — динамический процесс, который возникает поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса. В нём прослеживаются три фазы стресса:

- 1) нервное (тревожное) напряжение — его создают хроническая психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая обстановка, повышенная ответственность, трудность контингента;
- 2) резистенция, то есть сопротивление, — человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений;
- 3) истощение — оскудение психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным.

Каждому этапу соответствуют отдельные признаки или симптомы нарастающего эмоционального выгорания.

Так, у индивидуума, подверженного выгоранию первой степени, проявляются умеренные, недолгие и случайные признаки этого процесса. Эти признаки и симптомы проявляются в лёгкой форме и выражаются в заботе о себе, например, путём расслабления или организации перерыва в работе.

На второй стадии симптомы проявляются регулярно, носят затяжной характер и труднее поддаются коррекции. Профессионал может чувствовать себя истощённым после хорошего сна

⁹ Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются. Режим доступа: <http://www.5ballov.ru/referats/rreview/72429/6>

¹⁰ Селье Г. Стресс без дистресса. М., 1982.

и даже после выходных. Орёл В.Е. отмечает, что перерывы в работе оказывают положительный эффект и снижают уровень выгорания, но этот эффект носит временный характер: уровень выгорания частично повышается через три дня после возвращения к работе и полностью восстанавливается через три недели¹¹.

Признаки и симптомы третьей стадии выгорания — хронические. Могут развиваться физические и психологические проблемы (например, депрессия, обострение хронических заболеваний и др.). Попытки заботиться о себе, как правило, не приносят результата, а профессиональная помощь не приносит быстрого облегчения. Профессионал может подвергать сомнению ценность своей работы, профессии и жизни как таковой.

Нервное (тревожное) напряжение служит предвестником и «запускающим» механизмом в формировании эмоционального выгорания. Напряжение имеет динамический характер, что обуславливается изматывающим постоянством или усилением психотравмирующих факторов.

Тревожное напряжение включает несколько симптомов:

«Переживание психотравмирующих обстоятельств»

Проявляется усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудно или вовсе неустранимы. Если человек не ригиден, то раздражение постепенно растёт, накапливается отчаяние и негодование. Неразрешимость ситуации приводит к развитию прочих явлений «выгорания».

¹¹ Орёл В.Е. Феномен выгорания в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал. 2001. Том 22, № 1.

«Неудовлетворённость собой»

В результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства человек обычно испытывает недовольство собой, избранной профессией, занимаемой должностью, конкретными обязанностями.

Действует механизм «эмоционального переноса» — энергия направляется не только и не столько вовне, сколько на себя. По крайней мере, возникает замкнутый энергетический контур «Я и обстоятельства»: впечатления от внешних факторов деятельности постоянно травмируют личность и побуждают её вновь и вновь переживать психотравмирующие элементы профессиональной деятельности.

В этой схеме особое значение имеют известные нам внутренние факторы, способствующие появлению эмоционального выгорания: интенсивная интериоризация обязанностей, роли, ответственности деятельности, повышенная совестливость и чувство ответственности. На начальных этапах «выгорания» они нагнетают напряжение, а на последующих провоцируют психологическую защиту.

«Загнанность в клетку»

Симптом возникает, но не во всех случаях, хотя выступает логическим продолжением развивающегося стресса. Когда психотравмирующие обстоятельства давят на психику человека и устранить их невозможно, приходит чувство безысходности. Он пытается что-то изменить, многократно обдумывает неудовлетворительные аспекты своей работы. Это приводит к усилению его психической энергии за счёт индукции идеального: работает мышление, действуют планы, цели, установки, смыслы, подключаются образы должного и желаемого. Сосредоточение психической энергии достигает внушительных объёмов. И если эта энергия не находит выхода, если не сработало какое-либо средство психологической защиты, включая «эмоциональное выгорание», то человек переживает ощущение «загнанности в клетку». Это состояние интеллектуально-эмоционального затора, тупи-

ка. В жизни мы часто ощущаем это состояние, и не только по поводу профессиональной деятельности.

«Тревога и депрессия»

Этот симптом обнаруживается в связи с профессиональной деятельностью в особо осложнённых обстоятельствах, побуждающих к эмоциональному выгоранию как средству психологической защиты. Чувство неудовлетворённости работой и собой порождает мощные энергетические напряжения в форме переживания ситуационной или личностной тревоги, разочарования в себе, в избранной профессии, в конкретной должности. Симптом «тревоги и депрессии» — крайняя точка в формировании тревожной напряжённости при развитии эмоционального выгорания.

Вычленение фазы «резистенции» в самостоятельную весьма условно. Фактически сопротивление нарастающему стрессу начинается с момента появления тревожного напряжения. Это естественно: человек осознанно или бессознательно стремится к психологическому комфорту. Он пытается снизить давление внешних обстоятельств с помощью имеющихся в его распоряжении средств.

Формирование защиты с участием эмоционального выгорания происходит на фоне следующих явлений:

«Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование»

Несомненный «признак выгорания», когда профессионал перестаёт улавливать разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями: экономичное проявление эмоций и неадекватное избирательное эмоциональное реагирование.

В первом случае речь идёт о выработанном со временем полезном навыке подключать к взаимодействию с людьми эмоции

довольно ограниченного регистра и умеренной интенсивности: лёгкая улыбка, приветливый взгляд, мягкий, спокойный тон речи, сдержанные реакции на сильные раздражители, лаконичные формы выражения несогласия, отсутствие категоричности. Этот навык вполне оправдан в ряде случаев:

- если не препятствует интеллектуальной обработке информации, обуславливающей эффективность деятельности. Экономия эмоций не снижает «вхождение» в партнёра, то есть понимание его состояний и потребностей, не мешает принятию решений и формулировке выводов;
- если не настораживает и не отталкивает партнёра;
- если, при необходимости, уступает место иным, адекватным формам реагирования на ситуацию. Например, учитель, когда требуется, способен отнестись к ученику подчеркнуто вежливо, внимательно, с искренним сочувствием.

Совсем иное дело, когда человек неадекватно «экономит» на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счёт выборочного реагирования в ходе рабочих контактов. Действует принцип «хочу или не хочу» (например, сочту нужным — уделю внимание, будет настроение — откликнусь). При всей неприемлемости такого стиля эмоционального поведения он весьма распространён. Дело в том, что человеку чаще всего кажется, будто он поступает допустимым образом. Однако субъект общения или сторонний наблюдатель фиксирует иное — эмоциональную чуждость, неучтивость, равнодушие.

Неадекватное ограничение диапазона и интенсивности включения эмоций в профессиональное общение интерпретируется партнёрами как неуважение к их личности, то есть переходит в плоскость нравственных оценок.

Симптом «эмоционально-нравственной дезориентации»

Нередко у учителя возникает потребность в самооправдании. Не проявляя должного эмоционального отношения к субъекту, он защищает свою стратегию. При этом звучат суждения: например, «это не тот случай, чтобы переживать», «такие люди не заслуживают доброго отношения», «таким нельзя сочувствовать», «почему я должен за всех волноваться».

Подобные мысли и оценки, бесспорно, свидетельствуют о том, что эмоции не пробуждают или недостаточно стимулируют нравственные чувства. Ведь профессиональная деятельность, построенная на человеческом общении, не знает исключений. Врач не имеет морального права делить больных на «хороших» и «плохих». Учитель не должен решать педагогические проблемы подопечных по собственному выбору¹².

К сожалению, в жизни мы часто сталкиваемся с проявлениями эмоционально-нравственной дезориентации. Как правило, это вызывает справедливое возмущение, мы осуждаем попытки поделить нас на достойных и недостойных уважения. Но с такой же лёгкостью почти каждый, занимая своё место в системе служебно-личностных отношений, допускает эмоционально-нравственную дезориентацию.

Симптом «расширения сферы экономии эмоций»

Такое доказательство эмоционального выгорания имеет место тогда, когда эта форма защиты срабатывает вне профессиональной области — в общении с родными, друзьями и знакомыми (например, на работе вы до того устаёте от контактов, разговоров, ответов на вопросы, что вам не хочется общаться даже с близкими). Кстати, часто именно домашние становятся первой «жертвой» эмоционального выгорания. На службе вы ещё держитесь соответственно нормативам и обязанностям, а дома замыкаетесь или, хуже того, готовы «послать всех подальше», а то и просто «рычите» на супруга и детей. Можно сказать, что вы переиспещены человеческими контактами. Вы переживаете симптом «отравления людьми».

¹² Мудрик А.В. Учитель: мастерство и вдохновение. М.: Просвещение, 1986.

Симптом «редукции профессиональных обязанностей»

Редукция означает упрощение. В профессиональной деятельности, предполагающей широкое общение с людьми, редукция проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат.

По «законам редукции» субъектов сферы обслуживания, лечения, обучения и воспитания обделяют элементарным вниманием. Например, врач не находит нужным дольше побеседовать с больным, побудить к подробному изложению жалоб. Анамнез получается скудным и недостаточно информативным. Проводник не спешит предложить чай пассажирам. Одним словом, редукция профессиональных обязанностей — привычная спутница бескультурья в деловых контактах.

Фаза «истощения» характеризуется более или менее выраженным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. Эмоциональная защита в форме «выгорания» становится неотъемлемым атрибутом личности.

Симптом «эмоционального дефицита»

Приходит ощущение, что эмоционально вы уже не можете помогать субъектам своей деятельности. Не в состоянии войти в их положение, соучаствовать и сопереживать, отзываться на ситуации, которые должны побуждать, усиливать интеллектуальную, волевую и нравственную отдачу. Это не что иное, как эмоциональное выгорание, об этом говорит ещё недавний опыт: некоторое время тому назад таких ощущений не было, и личность переживает их появление. Постепенно симптом усиливается и приобретает более осложнённую форму: всё реже проявляются положительные эмоции и всё чаще отрицательные. Резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы — дополняют симптом «эмоционального дефицита».

Симптом «эмоциональной отстранённости»

Личность почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Её почти ничего не волнует, почти ничто не вызывает эмоционального отклика — ни позитивные обстоятельства, ни отрицательные. Причём это не исходный дефект эмоциональной сферы, не признак ригидности, а приобретённая за годы работы с людьми *эмоциональная защита*. Человек постепенно учится работать как робот, как бездушный автомат. В других сферах он живёт полноценными эмоциями.

Реагирование без чувств и эмоций — наиболее яркий симптом «выгорания». Он свидетельствует о профессиональной деформации личности и наносит ущерб субъекту общения. Партнёр обычно переживает проявленное к нему безразличие и может быть глубоко травмирован. Особенно опасна демонстративная форма эмоциональной отстранённости, когда профессионал всем своим видом показывает полное безразличие к собеседнику¹³.

Симптом «личностной отстранённости, или деперсонализации»

Проявляется в широком диапазоне умонастроений и поступков профессионала в процессе общения. Отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку — субъекту профессионального действия. Он воспринимается как неодушевлённый предмет, как объект для манипуляций. Объект тяготит своими проблемами, потребностями, неприятно его присутствие, сам факт его существования.

Метафазы «выгорания» проникают в установки, принципы и систему ценностей личности. Возникает деперсонализированный защитный эмоционально-волевой

¹³ Юдичц Ю.А. К проблеме профессиональной деформации // Журнал практического психолога. 1998. № 7.

антигуманистический настрой. Личность утверждает, что работа с людьми не интересна, не доставляет удовольствия, не представляет социальной ценности. В наиболее тяжёлых формах «выгорания» личность рьяно защищает свою антигуманистическую философию (например, «ненавижу...», «презираю...»). В таких случаях «выгорание» смыкается с психопатологическими проявлениями личности, с невротическими или психопатическими состояниями. Таким личностям противопоказана эта профессиональная деятельность.

Симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений»

Проявляется на уровне физического и психического самочувствия. Обычно он образуется по условно-рефлекторной связи негативного свойства: многое из того, что касается субъектов профессиональной деятельности, провоцирует отклонения в соматических или психических состояниях. Порой даже мысль о таких субъектах или контакт с ними вызывает плохое настроение, дурные ассоциации, бессонницу, чувство страха, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострение хронических заболеваний.

Переход реакций с уровня эмоций на уровень психосоматики свидетельствует о том, что эмоциональная защита — «выгорание» — самостоятельно уже не справляется с нагрузками, и энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами индивида. Таким способом организм спасает себя от разрушительной мощи эмоциональной энергии.

Филина С.¹⁴, работая с педагогами и руководителями образования, специалистами службы занятости, системы социального обеспечения и здравоохранения, выделяет три основные стадии синдрома.

Первая стадия — на уровне выполнения функций, произвольного поведения: забывание каких-то моментов, говоря бытовым языком, про-

¹⁴ Филина С. О «синдроме профессионального выгорания» и технике безопасности в работе педагогов и других специалистов социальной сферы // Школьный психолог. 2003. № 36.

валы в памяти (например, внесена ли необходимая запись или нет в документацию, задан ли планируемый вопрос, какой получен ответ), сбой в выполнении каких-либо двигательных действий и т.д. Обычно на эти первоначальные симптомы мало кто обращает внимание, называя это в шутку «девичьей памятью» или «склеврозом». В зависимости от характера деятельности, величины нервно-психических нагрузок и личностных особенностей специалиста первая стадия может формироваться в течение трёх-пяти лет.

На второй стадии наблюдается снижение интереса к работе, потребности в общении (в том числе и дома, с друзьями): «не хочется видеть» тех, с кем общаешься по роду деятельности (в нашем случае школьников), «в четверг ощущение, что уже пятница», «неделя длится нескончаемо», нарастание апатии к концу недели, появление устойчивых соматических симптомов (нет сил, энергии, особенно к концу недели, головные боли по вечерам; «мёртвый сон, без сновидений», увеличение числа простудных заболеваний); повышенная раздражительность, человек «заводится», как говорят, с полоборота, хотя раньше подобного он за собой не замечал. Время формирования этой стадии в среднем от пяти до пятнадцати лет.

Третья стадия — собственно личностное выгорание. Для неё характерна полная потеря интереса к работе и жизни вообще, эмоциональное безразличие, отупение, ощущение постоянного отсутствия сил. Человек стремится к уединению. На этой стадии ему гораздо приятнее общаться с животными и природой, чем с людьми. Стадия может формироваться от десяти до двадцати лет.

Таким образом, согласно исследованиям синдром эмоционального выгорания развивается поэтапно, и каждому этапу характерны соответствующие признаки, которые вызываются определёнными факторами. **НО**