

# ПРОЯВЛЕНИЯ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ПЕДАГОГОВ

Т.В. Архипова

## **Аннотация**

В настоящее время все чаще звучит обеспокоенность в отношении неблагоприятного влияния педагогической профессии на психическое здоровье учителей. Негативные последствия могут проявиться через ухудшение состояния здоровья, через разочарование в профессии, через склонность к развитию зависимости от психоактивных веществ. Реформирование системы образования с изменениями стереотипов работы может делать педагогов более уязвимыми к развитию синдрома эмоционального выгорания, который представляет собой состояние эмоционального, умственного истощения, физического утомления. Данное состояние вызывается стрессом или фрустрацией на рабочем месте. В нашем обществе актуальными являются падение социального рейтинга педагога, существующие экономические проблемы в образовании, что, безусловно, способно оказывать дополнительное стрессогенное воздействие на работников сферы образования.

## **Ключевые слова**

Психическое здоровье, синдром эмоционального выгорания, стресс, предпосылки развития синдрома эмоционального выгорания.

## **Постановка проблемы**

Термин "эмоциональное выгорание" впервые введен в оборот американским психологом Фреденбергом в 1974 году. Им обозначается психическое состояние людей, интенсивно и тесно общающихся с другими. Изначально Фреденберг занес в эту группу специалистов, работающих в кризисных центрах и психиатрических клиниках, позже она объединила все профессии, предполагающие постоянное, тесное общение ("человек - человек").

Синдром эмоционального выгорания (burn-out) представляет собой состояние эмоционального, психического, физического истощения, развивающегося как результат хронического неразрешенного стресса на рабочем месте. Развитие данного синдрома характерно для альтруистических профессий, где доминирует забота о людях (социальные работники, врачи, медицинские сестры, учителя, психологи и др.) [9].

Первые работы по выгоранию появились в 70-е годы в США. Одним из основоположников идеи выгорания является Х. Фреденбергер, американский психиатр, работавший в альтернативной службе медицинской помощи. Он в 1974 году описал феномен, который наблюдал у себя и своих коллег (истощение, потеря мотиваций и ответственности) и назвал его запоминающейся метафорой — выгорание. Другой основоположник идеи выгорания - Кристина Маслач - социальный психолог, определила это понятие как синдром физического и эмоционального истощения, включая развитие

отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе, утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам или пациентам [9].

Исследователи отмечают 5 групп симптомов синдрома эмоционального выгорания:

1. физические (нарушения сна; нарушения деятельности желудочно-кишечного тракта; обострения хронических заболеваний);
2. эмоциональные (раздражительность; повышенная возбудимость);
3. поведенческие (агрессивность; пессимизм; зависимость от психоактивных веществ);
4. симптомы, связанные с работой (прогулы; опоздания; ошибки в деятельности; рассеянность);
5. симптомы, связанные с межличностными отношениями (отстраненность от собеседника, дегуманизация) [8].

В 10 пересмотре Международной классификации болезней синдром выгорания был описан под рубрикой Z.73.0 как «Выгорание — состояние полного истощения». Люди с синдромом выгорания обычно имеют сочетание психопатологических, психосоматических, соматических симптомов и признаков социальной дисфункции. Наблюдаются хроническая усталость, когнитивная дисфункция (нарушения памяти и внимания), нарушения сна с трудностями засыпания и ранними пробуждениями, личностные изменения.

Существует множество теорий развития синдрома эмоционального выгорания. Ряд исследователей считает основными предпосылками наличие организационных проблем (слишком большая рабочая нагрузка, недостаточная возможность контролировать ситуацию, отсутствие организационной общности, недостаточное моральное и материальное вознаграждение, несправедливость, отсутствие значимости выполняемой работы). В то же время другие исследователи считают более важными личностные характеристики (низкая самооценка, высокий невротизм, тревожность и др.). Таким образом, нет единых взглядов на вопрос этиопатогенеза выгорания, отсутствуют устоявшиеся единые диагностические критерии.

Более всего риску возникновения СЭВ подвержены лица, предъявляющие непомерно высокие требования к себе. В их представлении настоящий специалист - это образец профессиональной неуязвимости и совершенства. Входящие в эту категорию личности, ассоциируют свой труд с предназначением, миссией, поэтому у них стирается грань между работой и личной жизнью.

В ходе исследований (Форманюк Т.В.) были выделены еще три типа людей, которым грозит синдром эмоционального выгорания:

1) первый тип - так называемый "педантичный". Основные характеристики этого типа: добросовестность, возведенная в абсолют; чрезмерная, болезненная аккуратность, стремление в любом деле добиться образцового порядка (пусть в ущерб себе). Люди этого типа часто бывают излишне привязаны к прошлому; у них основные симптомы переутомления - апатия, сонливость.

2) второй тип - "демонстративный". Люди этого типа стремятся первенствовать во всем, всегда быть на виду. Вместе с тем им свойственна высокая степень истощаемости при выполнении незаметной, рутинной работы. У них переутомление выражается в излишней раздражительности, гневливости. На этом фоне повышается давление, возникают проблемы с засыпанием.

3) третий тип - "эмотивный". "Эмотики" бесконечно, противоестественно чувствительны и впечатлительны. Их отзывчивость, склонность воспринимать чужую боль как собственную граничит с патологией, с саморазрушением, и все это при явной нехватке сил сопротивляться любым неблагоприятным обстоятельствам. Люди третьего типа при стрессах страдают бессонницей, у них возможно появление повышенной тревожности [10].

Эмоциональное выгорание, как отмечает Бойко В.В., — это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия [9]. Эмоциональное выгорание представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще всего профессионального, поведения. «Выгорание» отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время, могут возникать его дисфункциональные следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами. Эмоциональное выгорание является формой профессиональной деформации личности.

Данный стереотип эмоционального восприятия действительности складывается под воздействием ряда факторов — внешних и внутренних.

**Внешние факторы, провоцирующие «выгорание»,** таковы:

- *хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность.* Такая деятельность связана с интенсивным общением, точнее, с целенаправленным восприятием партнеров 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 ее признаки общеизвестны: нечеткая 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, пациентов, принимаемых за рабочую смену, клиентов, обслуживаемых за день. При этом следует учитывать, что дестабилизирующая обстановка вызывает многократный негативный эффект: она сказывается на самом профессионале, на субъекте общения — клиенте, потребителе, пациенте и т.п., 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, блюстителей общественного порядка, обслуживающего персонала. Процессуальное содержание их деятельности заключается в том, что постоянно надо входить и находиться в состоянии субъекта, с которым осуществляется совместная деятельность. Надо всматриваться, вслушиваться, вчувствоваться в него; сопереживать, сострадать, сочувствовать; предвосхищать его слова, настроения, поступки. А главное, постоянно приходится принимать на себя энергетические разряды партнеров. На всех, кто работает с людьми и честно относится к своим обязанностям, лежит нравственная и юридическая ответственность за благополучие вверенных деловых партнеров — заказчиков, пациентов, учащихся, клиентов, пассажиров, покупателей. Особенно высока ответственность за здоровье и жизнь человека. Любой профессионал в сфере межличностных отношений находится под постоянным прессингом особых социальных институтов, призванных побуждать к ответственности за исполняемые функции и операции. Среди таких институтов жесткие и конкретные ролевые предписания, права личности и потребителя, законы рынка и конкуренции, лицензирование и безработица. По мере развития в нашем обществе этих признанных институтов будет еще больше повышаться внешний и внутренний контроль за исполняемой деятельностью и, следовательно, будет обостряться проблема эмоционального выгорания.
- неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности.* Таковая определяется двумя основными обстоятельствами: конфликтностью по вертикали, в системе «руководитель—подчиненный», и по горизонтали, в системе «коллега—коллега». Нервозная обстановка побуждает одних растрачивать эмоции, а других — искать способы экономии своих психических ресурсов. Рано или поздно осмотрительный человек с крепкими нервами будет склоняться к тактике эмоционального выгорания: держаться от всего и всех подальше, не принимать все близко к сердцу, беречь нервы.
- психологически трудный, контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения.* У врачей это тяжелые и умирающие больные. У педагогов и воспитателей — дети с аномалиями характера, нервной системы и с задержками психического развития. У руководителя или командира — подчиненные с акцентированными характерами, невротами, признаками психопатизации, нарушители дисциплины, безответственные работники, неумеренно пьющие. У обслуживающего персонала — капризные и грубые клиенты. У сотрудника милиции — злостные нарушители общественного порядка. Механизм психологической защиты проявляется в таком случае через игнорирование тех, кто вызывает негативные эмоциональные переживания, но эмоциональная отстраненность может быть использована неуместно, и тогда человек не включается в нужды и требования вполне нормального партнера по деловому общению. На этой почве возникают недоразумение и конфликт

— эмоциональное выгорание проявилось своей дисфункциональной стороной.

***Внутренние факторы, обуславливающие эмоциональное выгорание:***

- *склонность к эмоциональной ригидности.* Естественно, эмоциональное выгорание как средство психологической защиты возникает быстрее у тех, кто менее реактивен и восприимчив, более эмоционально сдержан. Напротив, 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 позволяет ему развиваться;
- *интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности.* Данное психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело, исполняемую роль. Довольно часто встречаются случаи, когда по молодости, неопытности и, может быть, наивности, специалист, работающий с людьми, воспринимает все слишком эмоционально, отдается делу без остатка. Каждый стрессогенный случай из практики оставляет глубокий след в душе. Судьба, здоровье, благополучие субъекта деятельности вызывает интенсивное соучастие и сопереживание, мучительные раздумья и бессонницу. Постепенно эмоционально-энергетические ресурсы истощаются, и возникает необходимость восстанавливать их или беречь, прибегая к тем или иным приемам психологической защиты. Так, некоторые специалисты через какое-то время меняют профиль работы и даже профессию. Часть молодых учителей покидает школу в первые 5 лет трудового стажа. 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, допущенные ошибки. К примеру, врач, который, казалось бы, привык проявлять выдержку, наблюдая смерть больных, периодически переживает сильные отрицательные эмоции. Вместе с тем нередко моменты, когда он ловит себя на мысли, что ему все безразлично и ничто уже не волнует. Педагог, научившийся спокойно реагировать на аномалии характеров подросткового возраста, вдруг «срывается» в общении с определенным ребенком, возмущён 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 обернулось безразличием и апатией.
- *слабая мотивация эмоциональной отдача в профессиональной деятельности.* Здесь имеется два аспекта. Во-первых, профессионал в сфере общения не считает для себя необходимым или почему-то не заинтересован проявлять соучастие и сопереживание субъекту своей деятельности. Соответст-

вующее умонастроение стимулирует не только эмоциональное выгорание, но и его крайние формы — безразличие, равнодушие, душевную черствость. 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 нее удовлетворения. Естественно, «выгорать» ему просто и легко. Иное дело личность с альтруистическими ценностями. Для нее важно помогать и сочувствовать другим. Утрату эмоциональности в общении она переживает как показатель нравственных потерь, как утрату человечности;

- *нравственные дефекты и дезориентация личности.* Возможно, профессионал имел нравственный изъян еще до того, как стал работать с людьми, или приобрел в процессе деятельности. Нравственный дефект обусловлен неспособностью включать во взаимодействие с деловыми партнерами такие моральные категории, как совесть, добродетель, добропорядочность, честность, уважение прав и достоинства другой личности. Нравственная дезориентация вызывается иными причинами — неумением отличать доброе от плохого, благо от вреда, наносимого личности. Однако как в случае нравственного дефекта, так и при наличии нравственной дезориентации, формирование эмоционального выгорания облегчается. Увеличивается вероятность безразличия к субъекту деятельности и апатии к исполняемым обязанностям [1].

Эмоциональное выгорание — динамический процесс и возникает поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса. Ганс Селье [5], основоположник учения о стрессе, рассматривал его как неспецифическую (то есть всеобщего действия) защитную реакцию организма в ответ на психотравмирующие факторы разного свойства. При эмоциональном выгорании налицо все 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. Соответственно каждому этапу, возникают отдельные признаки, или симптомы, нарастающего эмоционального выгорания.

### **Методы исследования**

Для определения выраженности синдрома эмоционального выгорания у педагогов использовалась методика «Эмоциональное выгорание» В.В.Бойко. Данная методика представляет собой опросник, включающий в себя 84 суждения. Испытуемый отвечает на них в виде утвердительных «ДА» и отрицательных «НЕТ» ответов.

## Результаты и обсуждение

В исследовании синдрома эмоционального выгорания приняли участие педагоги СШ № 45 г.Минска (30 человек). Результаты обследования представлены в таблице 1.

Таблица 1.

Проявления синдрома эмоционального выгорания у педагогов

	Эмоциональное напряжение		Эмоциональная экономия		Эмоциональное истощение		Синдром эмоционального выгорания	
	АВ	%	АВ	%	АВ	%	АВ	%
<b>Сложившийся симптом</b>	10	33	15	50	11	36	10	33
<b>Складывающийся симптом</b>	16	53	6	20	8	28	16	53
<b>Не сложившийся симптом</b>	4	14	9	30	11	36	4	14
<b>Всего</b>	30	100	30	100	30	100	30	100

Из таблицы 1 следует, что эмоциональное напряжение свойственно большинству обследуемых педагогов (33% показывают высокий уровень по данному показателю, и 53% склонны к возникновению данного симптома). Опасность данного симптома в том, что он служит предвестником эмоционального выгорания. Педагоги с развитым симптомом эмоционального напряжения испытывают недовольство собой, избранной профессией, занимаемой должностью, конкретными обязанностями. Они находятся в состоянии эмоционального тупика, развивается симптом «тревоги и депрессии».

Большинство педагогов (50%) показывают высокий уровень эмоциональной экономии. Можно полагать, что они неадекватно «экономят» на эмоциях, ограничивают эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования в ходе рабочих контактов. В профессиональной деятельности, предполагающей широкое общение с людьми, они пытаются облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат.

Эмоциональное истощение, как сложившийся симптом характерен для 36% педагогов, и 28% обследованных учителей имеют тенденцию к возникновению данного симптома. Для этих групп характерно падение энергетического тонуса, ослабление нервной системы. К таким педагогам часто приходит ощущение, что эмоционально они уже не способны помогать субъектам своей деятельности; не в состоянии войти в их положение, сочувствовать и сопереживать, отзываться на различные ситуации. Педагоги с данным симптомом практически полностью исключают эмоции из профессиональной деятельности.

Реагирование без чувств свидетельствует о профессиональной деформации личности, наносит ущерб субъекту общения.

Синдром эмоционального выгорания, по результатам данного исследования, характерен для 33% опрошенных, и 53% от выборки имеют тенденцию к возникновению синдрома. Педагоги, для которых свойственен синдром эмоционального выгорания, выработали механизм психологической защиты в форме исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия. Такие педагоги хуже справляются со своей профессиональной деятельностью, испытывают трудности сами; что ведет к снижению эффективности их труда.

## Выводы

Анализ полученных результатов показал, что современные педагоги склонны к возникновению синдрома эмоционального выгорания, который может проявляться через такие симптомы, как эмоциональное напряжение, эмоциональное истощение, эмоциональная экономия. Такие педагоги не имеют возможности полноценно выполнять свою деятельность, не причиняя вреда себе и окружающим. Множество требований, предъявляемых к личности педагога, не всегда оказываются для них посильными, из-за чего у педагогов и возникает данный синдром.

В работе со специалистами сферы образования следует уделить внимание профилактике и устранению синдрома эмоционального выгорания. В данном направлении можно предложить следующие рекомендации:

- ☑ определение краткосрочных и долгосрочных целей в деятельности, что позволит лучше контролировать себя, лучше видеть свои конкретные достижения, сравнивать свои результаты;
- ☑ уделить достаточно внимания личностному общению. Когда имеется возможность проанализировать свои чувства, переживания и поделиться ими с другими, вероятность выгорания значительно снижается или этот процесс протекает менее выражено. Поэтому рекомендуется, чтобы педагоги делились своими чувствами с коллегами, с психологами и искали у них социальной поддержки;
- ☑ овладение умениями и навыками саморегуляции. Овладение такими психологическими умениями и навыками, как релаксация, идеомоторные акты, определение целей и положительная внутренняя речь, способствует снижению уровня стресса, ведущего к синдрому эмоционального выгорания. Например, определение реальных целей помогает сбалансировать профессиональную деятельность и личную жизнь. Определяя реальные цели, следует находить время и для работы, и для личной жизни, что будет способствовать предотвращению синдрома эмоционального выгорания;
- ☑ сохранение положительной точки зрения. Следует найти людей, которые обеспечат социальную поддержку и, следовательно, помогут сохранить положительную точку зрения в отношении тех или иных действий;
- ☑ контроль эмоций, возникающих после завершения намеченной работы. Большинство педагогов знают, как важно уметь контролировать чувство



тревожности и напряженности при решении профессиональных задач. Но завершение работы не всегда устраняет сильные психологические чувства, особенно если работа не принесла нужных результатов. Эмоции часто усиливаются и проявляются в ссорах с коллегами и подчиненными или, наоборот, в депрессии, которая приводит к синдрому эмоционального выгорания;

поддержание хорошей спортивной формы. Хронический стресс воздействует на организм человека, поэтому очень важно поддерживать хорошую спортивную форму с помощью физических упражнений и рациональной диеты. Неправильное питание, увеличение или снижение массы тела отрицательно влияют на уровень самооценки и способствуют развитию синдрома эмоционального выгорания;

найти хобби, что будет способствовать предотвращению синдрома эмоционального выгорания.

Возникают вопросы: кто же учит и воспитывает наших детей; может ли человек, обремененный проблемами, успешно влиять на подрастающее поколение. В целях экономии своих энергоресурсов, многие педагоги прибегают к различным механизмам психологической защиты и многие из них обречены на эмоциональное выгорание. Современный учитель часто нуждается в профессиональной помощи психолога, который может разработать коррекционные программы снижения синдрома эмоционального выгорания, оказать профессиональную поддержку в сложной ситуации.

### Литература

1. Абрамова Г.С., Юдич Ю.А. Психология в медицине. – М., 1998.
2. Алиев Х. Защита от стресса. - М., 1996.
3. Березин Ф. Психологическая и психофизическая адаптация человека. - Л., 1988.
4. Василук Ф. Психология переживаний. - М., 1984.
5. Селье Г. Стресс без дистресса. – М., 1982.
6. Судаков К. Системные механизмы эмоционального стресса. - М., 1990.
7. Турачев Ю., Иовлев Б. Эмоциональный стресс в условиях нормы и патологии человека. – М., 1976.
8. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал. 2001. Т.22. №1.
9. Скугаревская М.М. Синдром эмоционального выгорания // Медицинские новости. 2002. №7.
10. Форманюк Т.В. Синдром профессионального сгорания как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. 1994. № 6.

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ