

пытуемых и диагностического инструментария. Однако они: 1) могут быть использованы при подготовке и организации занятий в учреждениях образования, которые осуществляют подготовку будущих педагогов, а также в деятельности системы непрерывного образования; 2) могут стать основой для организации научно-обоснованной профилактики и коррекции данного состояния, что позволит повысить эффективность, разработанных и используемых программ в работе с педагогическим коллективом учреждений образования.

#### Список использованной литературы

1. Семёнова, Е. М. Профессиональные деформации личности: особенности проявления и пути преодоления: монография: Е. М. Семёнова. – Минск: БИП, 2019. – 117 с.
2. Ракицкая, А. В. Синдром эмоционального выгорания у педагогов с различными видами агрессии: автореф. дис. ... к-та псих. наук: 19.00.01 / А. В. Ракицкая; Белорус. гос. ун-т. – Минск, 2016. – 28 с.
3. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2009. – 336 с.
4. Белинская, Е. В. Диагностика и профилактика эмоционального выгорания педагогов дошкольных учреждений: учеб-метод. пособие / Е. В. Белинская. – Минск: АПО, 2012. – 124 с.
5. Ильин, Е. П. Психология помощи. Альтруизм, эгоизм, эмпатия / Е. П. Ильин. – СПб.: Питер, 2013. – 304 с.

УДК 159.9

### **СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ПРОЯВЛЕНИЙ СИНДРОМА ВЫГОРАНИЯ У ПЕДАГОГОВ И МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ**

*В. В. Солодухо*

Республика Беларусь, г. Минск, Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка,  
Институт психологии  
valentsol@mail.ru

В предложенной статье рассмотрены вопросы профессиональной деятельности педагогов, медицинских работников, стрессоры, которые формируют профессиональные деформации и синдром выгорания. Также выявлены и описаны различия в проявлении синдрома выгорания в изучаемой выборке.

Профессиональная деятельность педагогов имеет сложную структуру, сопровождается напряжением, носит индивидуальный и социальный характер, является разноаспектной и реализуется в форме межличностного взаимодействия [5].

Исследователи С. П. Безносков (1989, 1997, 2004), Р. М. Грановская (1984, 2010), Л. Н. Корнева (1991), А. К. Маркова (1996, 2004) отмечают, что в наибольшей степени профессиональные деформации развиваются у представителей социономических профессий, постоянно взаимодействующих с людьми: врачей, педагогов, работников сферы обслуживания и правоохранительных органов, госслужащих, руководителей, предпринимателей и др.

Психоэмоциональное напряжение педагога на работе способствует формированию и развитию стресса. В качестве стрессоров могут выступать напряженное общение с учащимися, коллегами и администрацией, ситуация высокой моральной ответственности за жизнь и здоровье учеников, требования к качеству образовательного и воспитательного процесса, эффективность педагогической деятельности. И, как следствие, постоянное воздействие стрессоров вызывает у педагогов эмоциональное напряжение, снижение активности, понижение эмоционального фона, недовольство собой и может привести к изменениям психического и соматического здоровья [2].

Феномен «выгорания» досконально исследован в рамках профессий типа «человек – человек» [3].

Методологической основой данного исследования являются работы зарубежных ученых (Г. Олпорта, Е. Махера, С. Маслач, А. Пайнса, Е. Хартмана, К. Кондо и др.) и отечественных психологов (Л. А. Китаева-Смыка, В. А. Бодрова, Т. В. Форманюк, В. Е. Орла, А. А. Рукавишников, В. В. Бойко, Н. Е. Водопьяновой, А. Б. Серебряковой, В. А. Ядова, Б. Г. Ананьева и др.).

Синдром выгорания выступает как вариант реакции на постоянный стресс в профессии, который испытывает человек, и может выражаться отсутствием реакции или ярким ответом на стрессовый фактор. «Это избранный способ психологической защиты, позволяющий человеку экономно расходовать психическую энергию и предохранять тем самым от истощения свой организм. Однако такое защитное реагирование может иметь и негативные последствия: снижение успешности педагогической деятельности, повышение конфликтности в общении с коллегами, вызывает психосоматические расстройства» [6].

Появлению и развитию синдрома выгорания способствуют различные факторы. Так, к индивидуальным факторам психологи относят: низкий уровень социального интеллекта; эмоциональную неустойчивость; интровертированную установку; особенности мотивационной сферы (осознание бесполезности, незначительности выполняемой работы); высокий самоконтроль, особенно при выражении отрицательных эмоций со стремлением их подавить, рационализация мотивов своего поведения, склонность к повышенной тревоге и депрессивным реакциям, связанным с недостижимостью «внутреннего стандарта» и блокированием в себе негативных переживаний, стиль поведения в конфликтной ситуации (использования стиля избегания).

Социальными факторами могут выступать: время, которое педагог тратит на работу, нагрузка на работе; количество и качество контактов педагогов с коллегами; психически сложный контингент, с которым имеет дело педагог; нарушенная организация деятельности (неточное планирование труда, стиль руководства); требования к специалисту и его профессиональной подготовке (значимость продуктивности в работе); ролевой конфликт (необходимость выполнять более чем одну роль); неопределенность (расплывчатая информация о функциональных обязанностях на работе); гиперответственность за исполняемые функции; напряженная психологическая атмосфера профессиональной деятельности; социальная нестабильность окружающего мира.

Такие причины выгорания встречаются в обеих профессиях и педагога, и медицинского работника.

В современной психологии есть исследования, в которых выявлено, что взаимоотношения в группе учащихся и их позиция по отношению к учителю и учебному процессу могут инициировать появление симптомов выгорания у педагогов. В частности, выявлено, что апатия учеников и отрицательный климат в группе учеников могут вызвать эмоциональное истощение у педагогов. Например, установлено, что стандартные способы активного противостояния учителю в виде плохого поведения учеников провоцируют развитие выгорания, в то время как пассивная тактика дает обратную взаимосвязь. При этом выявлены половые различия: выгорание у мужчин в большей степени провоцируется невнимательностью учеников, а у женщин – неуважительным отношением учеников.

Также в некоторых исследованиях было выявлено, что источником психического напряжения учителей выступает неадекватное по-

ведение «трудных» учащихся. Педагогу, который должен оказать им помощь, самому необходима помощь. Это возвращает нас к утверждению о «бессильном помощнике», которое явилось посылом к исследованию выгорания [6].

Среди специфических факторов, отрицательно сказывающихся на личности медицинского работника можно отнести: интенсивное общение с разными людьми, в том числе негативно настроенными; работа в меняющихся условиях, столкновение с непредсказуемыми обстоятельствами; невозможность оказать помощь больному в некоторых случаях; летальность пациентов; воздействие пациентов и их близких, стремящихся решить свои психологические проблемы за счет общения с врачом; тенденция последнего времени – угроза обращений родственников больных в случае летального исхода с юридическими претензиями, исками, жалобами [7].

Таким образом, эмоциональное выгорание – это синдром, развивающийся в результате хронического стресса на рабочем месте. Он характеризуется рядом признаков: ощущением мотивационного или физического истощения; нарастающим психическим дистанцированием от профессиональных обязанностей и/или чувством негативизма или даже цинизма по отношению к профессиональным обязанностям; снижением работоспособности. Основными проявлениями синдрома выгорания служат физическая и эмоциональная слабость, деперсонализация, неуверенность в своих силах, болезненно критическое отношение к выполняемой работе и ее результатам, неудовлетворенность последними. Это может приводить к развитию тяжелой депрессии с резко выраженными психосоматическими расстройствами [4].

**Выборка исследования:** В исследовании приняли участие 60 человек в возрасте от 25 до 58 лет (средний возраст составил – 37,9 лет). Из них 50 % составили женщины (30 чел.) и 50 % мужчины (30 чел.). При этом 50 % выборки составили педагоги (30 чел.), из них 15 женщин (50 %) и 15 мужчин (50 %), и 50 % – врачи (30 чел.), из них 15 женщин (50 %) и 15 мужчин (50 %).

**Методы и методики сбора, обработки и анализа эмпирических данных.** Уровень и фазы проявления синдрома выгорания определялись с помощью методики «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко. Значимость различий в показателях выгорания выявлялась с помощью непараметрического U-критерия Манна-Уитни.

Результаты диагностики симптомов выгорания испытуемых можно представить наглядно в виде графического профиля (рис. 1).

### Проявления симптомов выгорания



Рисунок 1 – Показатели выраженности симптомов выгорания у педагогов и врачей

Теперь рассмотрим, как распределились уровни по фазам выгорания у испытуемых. Обобщенные результаты представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Фазы выгорания у педагогов и врачей

Фазы	Напряжение		Резистенция		Истощение	
	пед	врачи	пед	врачи	пед	врачи
сформирована	25	5	30	16	18	9
в стадии формирования	5	9	–	14	12	10
не сформирована	–	16	–	–	–	11

Определим, как распределились уровни по общему индексу эмоционального выгорания у испытуемых. Обобщенные результаты представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Уровни выгорания у педагогов и врачей

Уровни эмоционального выгорания	педагоги	%	врачи	%
Высокий	8	27	1	3
Средний	22	73	17	57
Низкий	–	–	12	40
Всего	30	100	30	100

Следующим этапом исследования явилось выявление различий в проявлениях синдрома выгорания у педагогов и врачей (пакет «Statistica 6.0»). Результаты представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Значимые результаты расчета U-критерия Манна-Уитни

Параметры	педагоги	врачи	Коэффициент U	Уровень значимости p
Неудовлетворенность собой	1284,5	545,5	80,5	0,0000001
Загнанность в клетку	1237,0	593,0	128,0	0,0000002
Тревога и депрессия	1251,5	578,5	113,5	0,0000001
Напряжение	1247,0	583,0	118,0	0,0000001
Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	1192,0	638,0	173,0	0,000042
Расширение сферы экономики эмоций	1146,0	684,0	219,0	0,000637
Резистенция	1206,5	623,5	158,5	0,000016
Эмоциональный дефицит	1201,0	629,0	164,0	0,000024
Эмоциональная отстраненность	1170,0	660,0	195,0	0,000163
Личностная отстраненность	1061,0	769,0	304,0	0,030888

Расчёт U-критерия Манна – Уитни в группах испытуемых выявил, что ряд симптомов у педагогов проявляется в большей степени, чем у врачей:

«Неудовлетворенность собой» ( $U_{\text{эмп}} = 80,5$ ;  $p = 0,001$ ), «Загнанность в клетку» ( $U_{\text{эмп}} = 128,0$ ;  $p = 0,001$ ), «Тревога и депрессия» ( $U_{\text{эмп}} = 113,5$ ;  $p = 0,001$ ), «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» ( $U_{\text{эмп}} = 173,0$ ;  $p = 0,001$ ), «Расширение сферы экономики эмоций» ( $U_{\text{эмп}} = 219,0$ ;  $p = 0,001$ ). «Эмоциональный дефицит» ( $U_{\text{эмп}} = 164,0$ ;  $p = 0,001$ ); «Эмоциональная отстраненность» ( $U_{\text{эмп}} = 195,0$ ;  $p = 0,001$ ).

Относительно фаз отчётливее выражены «Напряжение» ( $U_{\text{эмп}} = 118,0$ ;  $p = 0,001$ ), «Резистенция» ( $U_{\text{эмп}} = 158,5$ ;  $p = 0,001$ ), «Истощение» ( $U_{\text{эмп}} = 240,0$ ;  $p = 0,002$ ).

Таким образом, проведенный статистический анализ с помощью U-критерия Манна-Уитни позволил выявить значимые различия проявлений синдрома выгорания среди педагогов и врачей. Для объяснения различий необходимо провести дополнительное исследование: изучить влияние пола, возраста, особенностей трудовой мотивации и организационной структуры и др.

## Список использованной литературы

1. Евсева, Т. В. Синдром хронической усталости и синдром эмоционального выгорания у медсестер-организаторов и методы профилактики / Т. В. Евсева, В. Д. Краля // Главная медицинская сестра. – 2013. – № 8. – С. 99–106.
2. Ильин, Е. П. Эмоции и чувства / Е. П. Ильин. – СПб. : Питер, 2002. – С. 23.
3. Карпинский, К. В. Профессиональное самоотношение личности и методика его психологической диагностики : монография / К. В. Карпинский, А. М. Кольшко. – Гродно : ГрГУ, 2010. – С. 24.
4. Психология профессионального здоровья / под ред. Г. С. Никифорова. – СПб. : Речь, 2006. – С. 39.
5. Рогинская, Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т. И. Рогинская // Психологический журнал. – 2002. – Т. 23. – №3. – С. 85–95.
6. Скугаревская, М. М. Синдром эмоционального выгорания / М. М. Скугаревская // Медицинские новости. – 2002. – № 7.

УДК 159.9

## **РОЛЬ И ВЛИЯНИЕ МЕДИАЦИИ В СОВРЕМЕННОМ МИРЕ**

*К. В. Урбанович*

Узбекистан, г. Ташкент, МГУ им. М. В. Ломоносова

(филиал в г. Ташкенте)

Urbanovichkam08@gmail.com

Статья посвящена актуальной проблеме роли и влияния медиации как источника возможностей для урегулирования конфликтов. Рассматриваются функции и роль медиатора как посредника в урегулировании конфликта. Определяется, что основу компетентности медиатора составляют когнитивный (креативность), мотивационный (направленность на конструктивное решение конфликта) и регулятивный (локус контроля) компоненты.

Медиаторская деятельность по разрешению конфликтов – это новая психологическая реальность нашей жизни, требующая отдельного изучения и подготовки специалистов в этой области. В современных реалиях отмечается рост общей социальной напряженности, порождающей столкновение интересов, позиций, мнений, ценностей, что, в свою очередь, инициирует множество конфликтов. На увеличение конфликтности общества влияет много факторов, среди которых для нашей страны характерны следующие: специфика ментальности, отсутствие традиций конструктивного диалога, недостаточный уровень правовой культуры и др.