ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Томский государственный педагогический университет

(ТГПУ)

Специальность: « Педагогика и психология »

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

**«Исследование уровня профессионального выгорания педагогов»**

Томск 2010

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ

Глава 1. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕДАГОГА

1.1.ПОНЯТИЕ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО (ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО) ВЫГОРАНИЯ. ИСТОРИЯ ВОПРОСА

1.1.1.Факторы, инициирующие возникновение синдрома эмоционального выгорания.

1.1.2.Стадии, следствия и симптомы профессионального выгорания

1.2.ТРЕБОВАНИЯ ПРОФЕССИИ К ЛИЧНОСТИ ПЕДАГОГА

1.3.УЧИТЕЛЬ В НАПРЯЖЕННЫХ УСЛОВИЯХ

Глава 2. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ ЧАСТЬ

2.1.МЕТОДЫ И МЕТОДИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

2.1.1. Результаты исследования и их анализ.

2.2.ВЫВОДЫ

2.3.МЕТОДЫ ПРОФИЛАКТИКИ И КОРРЕКЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ПЕДАГОГОВ

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

# ВВЕДЕНИЕ

В последнее время в обществе бурно происходят образовательные реформы, которые должны нести в себе не только большой развивающий и обучающий потенциал, но и должны сохранять здоровье всех участников образовательного процесса. Это возможно, если педагог профессионально компетентен, физически и психологически здоров, а также устойчив к развитию негативных профессионально-обусловленных состояний. На сегодняшний день последняя задача остается трудновыполнимой. В связи с большой эмоциональной напряженностью профессиональной деятельности педагога, нестандартностью педагогических ситуаций, ответственностью и сложностью профессионального труда учителя, увеличивается риск развития синдрома «эмоционального выгорания». При этом очень мало обращается внимания на действующие эффективные психолого-педагогические и медицинские технологии, которые направлены на сохранение здоровья педагога, снижающих риск формирования синдрома «эмоционального выгорания» и появления кризиса профессии в целом.

Проблема психологического здоровья личности, живущей в нестабильном, изменяющемся мире, сложных, экстремальных социо-экологических условиях, приобрела особую актуальность в конце XX -начале XXI века - века наук о человеке, среди которых консолидирующее место принадлежит психологии.

Повышенный интерес к человеку как к субъекту труда обратил внимание исследователей на изменения, которые происходят с личностью в процессе выполнения профессиональной деятельности.

**Цель исследования** – определить уровень профессионального выгорания педагогов.

**Задачи исследования:**

* Проанализировать литературу по данной теме;
* Выявить уровень профессионального выгорания педагогов;
* Сделать выводы.

**Объект исследования** – синдром эмоционального выгорания.

**Предмет исследования** – особенности эмоционального выгорания у педагогов.

**Гипотеза исследования** :

* Синдром эмоционального выгорания развивается в процессе длительной профессиональной деятельности педагога;
* На формирование синдрома эмоционального выгорания оказывают влияние, как личностные качества педагогов, так и организационные характеристики их деятельности*.*
* Своевременная профилактика и коррекция снижает негативные последствия СЭВ.

**Экспериментальная база исследования** – в исследовании принимали участие учителя МОУ СОШ №43 г.Томска.

**Методологическая основа исследования:**

В ходе исследования использовались научные труды таких авторов как: (см. в списке литературы).

**Методы исследования:**

* Методика исследования эмоционального состояния (по В.В.Бойко);
* Многофакторный личностный опросник FPI ( Авторы: И.Фаренберг, Х.Зарг, Р.Гампел: модифицированная форма «В»);
* Метод диагностики межличностных отношений (адаптированный вариант интерперсональной диагностики Т.Лири).

# АКТУАЛЬНОСТЬ

Профессия учителя относится к сфере профессий типа «человек – человек», то есть профессий, которые отличаются интенсивностью и напряженностью психоэмоционального состояния и которые наиболее подвержены влиянию профессионального выгорания. В настоящее время этот синдром удостоен диагностического статуса. Современный учитель призван решать задачи, требующие серьезных педагогических усилий. Освоение нового содержания учебных предметов, новых форм и методов преподавания, поиски эффективных путей воспитания, реализация гуманистической парадигмы, необходимость учитывать очень быстрые изменения, происходящие в обществе и информационном поле преподаваемого предмета – все это под силу лишь психологически здоровому, профессионально компетентному, творчески работающему учителю. Ведь от здоровья учителя во многом зависит и психологическое здоровье его учеников. Действие многочисленных эмоциогенных факторов (как объективных, так и субъективных) вызывает у учителей нарастающее чувство неудовлетворенности, ухудшение самочувствия и настроения, накопление усталости. Эти физиологические показатели характеризуют напряженность работы, что приводит к профессиональным кризисам, стрессам, истощению и выгоранию. Результатом этих процессов является снижение эффективности профессиональной деятельности учителя: но перестает справляться со своими обязанностями, теряет творческий настрой относительно предмета и продукта своего труда, деформирует свои профессиональные отношения, роли и коммуникации.

**Глава** **1. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕДАГОГА**

Последнее время много говорят и пишут о таком явлении, как профессиональное выгорание. В отечественной литературе понятие «профессиональное выгорание» появилось сравнительно недавно, хотя за рубежом данный феномен выявлен и активно исследуется уже четверть века ( Маслач, Джонс, Фрейденбергер и др.). Явление выгорания проявляется в виде целого ряда симптомов, которые образуют так называемый синдром профессионального выгорания.

Что это за синдром и почему он возникает?

В процессе выполнения любой работы людям свойственно испытывать физические и нервно-психические нагрузки. Их величина может быть различной в разных видах деятельности. При небольших нагрузках, действующих постоянно, либо значительных разовых нагрузках бессознательно включаются естественные механизмы регуляции, и организм справляется с последствиями этих нагрузок сам, без сознательного участия человека. В других случаях, когда нагрузки значительны и действуют продолжительное время, бывает важно сознательно использовать различные приемы и способы, помогающие организму восстановиться.

Как установлено многочисленными исследованиями отечественных и зарубежных ученых, работа педагогов связана с большими нервно-психическими нагрузками. Здесь имеются ввиду не только физиологические факторы, связанные с условиями труда: гиподинамия, повышенная нагрузка на зрительный, слуховой и голосовой аппараты и т.д. речь идет прежде всего о психологических и организационных трудностях: необходимость быть все время в форме, невозможность выбора учащихся, отсутствие эмоциональной разрядки, большое количество контактов в течение рабочего дня и т.д. При такой работе день за днем уровень напряженности может накапливаться. Возможными проявлениями напряженности являются: возбуждение, повышенная раздражительность, беспокойство, мышечное напряжение, зажимы в различных частях тела, учащение дыхания, сердцебиения, повышенная утомляемость. Хотя могут быть и другие индивидуальные ее проявления. При достижении определенного уровня напряженности организм начинает пытаться защищать себя. Это проявляется в неосознаваемом или осознаваемом желании как бы уменьшить или формализировать время взаимодействия с учениками.

# 1.1ПОНЯТИЕ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО (ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО) ВЫГОРАНИЯ. ИСТОРИЯ ВОПРОСА

Сегодня не для кого не секрет, что учитель – центральная фигура учебно-воспитательного процесса и играет ведущую роль в процессе обучения. Поэтому проблема психологического благополучия учителя является одной из наиболее актуальных проблем современной педагогической психологии. В зтой связи большое значение приобретает изучение феномена выгорания – психологического явления, оказывающего негативное влияние на психофизическое здоровье и эффективность деятельности специалистов, занятых в социальной сфере. Это заболевание было открыто в начале 1950х годов и долгое время считалось неисследованной формой вирусной инфекции.

В 1970х – начале 1980х годов некоторые медики обратили внимание на необъяснимую социальную избирательность нового «вируса»: до 75% заболевших относились к так называемым «белым воротничкам» или являлись членами их семей. В большей степени заболеванию оказались подвержены представители профессий, связанных с обслуживанием клиентов, а также руководители компаний. Хотя на тот момент ученые не пришли к единому мнению о природе и происхождении синдрома хронической усталости, ими была установлена прямая связь между стрессами на работе, профессиональными перегрузками и ростом числа заболевших.

Термин «выгорание» ( burnout – в переводе с греческого – прекращение горения) впервые появился в научной литературе в 1974 году, когда американский психолог Х.Дж.Фрейденбергер употребил его в своей статье, опубликованной в «Журнале социальных взглядов». Здесь этот термин был представлен в контексте концепции, характеризующей психологическое состояние здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально нагруженной атмосфере. До этого данное понятие использовалось в связи с концепцией рабочего стресса и определялось как неспособность справиться со стрессом, приводящая к деморализации, фрустрации и снижению эффективности деятельности.

Центральное место в развитии выгорания как научной концепции заняли работы К.Маслач и ее коллег ( С.Джексон, А.Пайнс ). Разработанные ими модели выгорания послужили основой для проведения дальнейших исследований феномена.

Само понятие феномена неоднократно изменялось. В 1976 году К.Маслач определила выгорание как реакцию на связный с работой стресс, приводящий к эмоциональному отдалению от клиента, негуманному отношению к нему, снижению эффективности в работе. В 1981 году К.Маслач и С.Джексон предложили следующее определение: выгорание – синдром эмоционального истощения и цинизма, который часто появляется у персонала, работающего с людьми, и приводит к развитию негативного отношения к своим клиентам. В своей работе 1986 года К.Маслач говорит о том, что люди, работающие в сфере услуг и образовательных учреждениях, по условиям профессии вынуждены проводить значительное время в интенсивном взаимодействии с другими людьми.

Большой интерес для исследований выгорания представляет концепция А.Пайнса, который рассматривает феномен в другом ракурсе, а именно как результат постепенного процесса разочарования в неудачном поиске смысла жизни, проявляющегося в состоянии физического, эмоционального и психологического истощения. Данная экзистенциальная модель в той или иной мере характерна для представителей всех типов профессий.

В.В.Бойко дает следующее определение эмоционального выгорания – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравматические воздействия. Представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще – профессионального поведения. С одной стороны. Оно позволяет человеку дозировать и экономно использовать энергетические ресурсы, с другой – выгорание отрицательно сказывается на выполнении работы и отношениях с людьми.

Профессиональное выгорание – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и творческих ресурсов работающего человека.

Синдром профессионального выгорания – самая опасная профессиональная болезнь тех, кто работает с людьми: учителей, социальных работников, психологов, менеджеров. Врачей, журналистов. Бизнесменов и политиков, – всех, чья деятельность невозможна без общения.

По определению Н.Е.Водопьяновой, эмоциональное выгорание – это долговременная стрессовая реакция, возникающая вследствие продолжительных профессиональных стрессов средней эффективности. Ее можно рассматривать в аспекте личностной деформации, происходящей под влиянием профессиональных стрессов.

Состоянию эмоционального выгорания обычно соответствуют следующие чувства, мысли, действия:

* Чувства: усталость от всего, подавленность, незащищенность, отсутствие желаний, страх ошибок, страх неопределенных неконтролируемых ситуаций, страх показаться недостаточно сильным, недостаточно совершенным.
* Мысли: о несправедливости действий относительно себя, незаслуженности своего положения в обществе, недостаточной оценнености окружающими собственных трудовых усилий, о собственном несовершенстве.
* Действия: критика в отношении окружающих и самого себя, стремление быть замеченным или, наоборот, незамеченным, стремление делать все очень хорошо или совсем не стараться.

Понятно, что определенные личностные характеристики можно назвать факторами риска в плане появления профессионального выгорания.

Важнейшим фактором можно назвать снижение чувства собственного достоинства. Поэтому для этих людей стрессогенными являются ситуации социального сравнения. Внешне это проявляется как неудовлетворение своим статусом, плохо скрываемое раздражение (вплоть до зависти) в адрес людей, социально более успешных. Их достижения трактуются как случайные, ровно как и собственная невозможность сравниться с ними.

Во многих случаях из сниженного самоуважения вытекает трудоголизм, высокая мотивация успеха (вплоть до перфекционизма), стремление все и всегда сделать хорошо, желательно лучше всех. Любое снижение результатов труда даже по объективным причинам может вызвать неадекватную реакцию: от ухода в себя и свои депрессивные переживания до поиска виноватого и направления в его адрес резких агрессивных вспышек.

Следующая особенность – это склонность к интроверсии, направленность интересов на свой внутренний мир. Внешне это проявляется как эмоциональная закрытость, формализация контактов. Любая ситуация, когда есть необходимость выйти из роли, вызывает сильную тревогу вплоть до агрессии.

Как правило, эти люди с трудом перестраивают свои жизненные планы, поведенческие стереотипы, поэтому самостоятельно редко могут справиться с проблемой эмоционального выгорания. И последующим этапом его развития может стать появление тех или иных психосоматических заболеваний.

К 1982 году в англоязычной литературе было опубликовано свыше тысячи статей по эмоциональному сгоранию. Представленные в них исследования носили, главным образом, описательный, эпизодический характер. Первоначально количество профессионалов, относимых к подверженным эмоциональному сгоранию, было незначительно. Это были сотрудники медицинских учреждений и различных благотворительных организаций. Р.Шваб в 1982 году расширяет группу профессионального риска: это, прежде всего, учителя, полицейские, юристы, тюремный персонал, политики, менеджеры всех уровней. К.Маслач, одна из ведущих специалистов по исследованию эмоционального выгорания, считает что деятельность таких профессионалов весьма различна, но их объединяет близкий контакт с людьми, который, с эмоциональной точки зрения, часто очень трудно поддерживать длительное время.

К настоящему времени существует единая точка зрения на сущность психического выгорания и его структуру. Согласно современным данным, под психическим выгоранием понимается состояние физического, эмоционального, умственного истощения, проявляющееся в профессиональной сфере. Этот синдром включает в себя три основные составляющие, выделенные К.Маслач: эмоциональную истощенность, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений.

Под эмоциональным истощением понимается чувство эмоциональной опустошенности 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, консультирования. Получения образования и пр. 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.

Редукция профессиональных достижений – это возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней. Исследования последних лет позволили существенно расширить сферу распространения этой структуры, включив профессии, не связанные с социальной сферой, что привело к некоторой модификации понятия «выгорание» и его структуры. Психическое выгорание понимается как профессиональный кризис, связанный с работой в целом, а не только с межличностными взаимоотношениями в ее процессе. Такое понимание несколько видоизменило и его основные компоненты: эмоциональное истощение, цинизм, профессиональная эффективность. С этих позиций понятие деперсонализации имеет более широкое значение и означает отрицательное отношение не только к клиентам. Но и к труду и его предмету в целом.

# 1.1.1Факторы, инициирующие возникновение синдрома эмоционального выгорания

После того, как феномен стал общепризнанным, закономерно возник вопрос о факторах, способствующих развитию или, наоборот, тормозящих его. Традиционно они группировались на два больших блока: особенности профессиональной деятельности и индивидуальные характеристики самих профессионалов. Чаще эти факторы называют внешними и внутренними или личностными и организационными. Некоторые авторы выделяли и третью группу факторов, рассматривая содержательные аспекты деятельности как самостоятельные.

Форманюк Т.В. выделяет личностные, ролевые и организационные факторы. ( у К. Кондо соответственно: индивидуальные, социальные и «характер работы и рабочего окружения).

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

Группа организационных (внешних( факторов, куда включаются условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности, является наиболее представительной в области исследований выгорания. Не случайно в некоторых работах подчеркивается доминирующая роль этих факторов в возникновении выгорания. Рассмотрим их:

* 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). При этом дестабилизирующая обстановка вызывает многократный негативный эффект: она сказывается на самом профессионале, на субъекте общения – клиенте, потребителе, пациенте, ученике 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 партнеров. На всех, кто работает с людьми и честно относится к своим обязанностям, лежит нравственная и юридическая ответственность за благополучие вверенных деловых партнеров – пациентов, учащихся, клиентов и т.д. (например, школьный учитель: за день проведения уроков самоотдача и самоконтроль столь значимы, что к следующему рабочему дню психические ресурсы практически не восстанавливаются).
* Неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности: она определяется двумя основными обстоятельствами – конфликтностью по вертикали, в системе «руководитель-подчиненный», и по горизонтали, в системе «коллега-коллега». Нервозная обстановка побуждает одних рассчитывать 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 подальше, не принимать все 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 попадается 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. Распущенных. Неумных, капризных или безнравственных. Механизм психологической защиты найден, но эмоциональная отстраненность может быть использована неуместно, и тогда профессионал не включается в нужды и требования вполне нормального партнера по деловому общению. На этой почве возникают недоразумения и конфликты – эмоциональное выгорание проявилось своей дисфункциональной стороной.

К внутренним факторам, обуславливающим эмоциональное выгорание, в своей статье «Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других», В.В.Бойко относит следующие факторы:

* 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 блокировать рассматриваемый механизм психологической защиты и не позволяет ему развиваться. Жизнь многократно подтверждает сказанное. Нередко получается так. Что проработав «в людях» до пенсии, человек, тем не менее. Не утратил отзывчивость, эмоциональную вовлеченность, способность к соучастию и сопереживанию.
* Интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности: данное психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело, исполняемую роль. Часто встречаются случаи, когда по молодости, неопытности и, может быть. Наивности, специалист. Работающий с людьми, воспринимает все слишком эмоционально, отдается делу без остатка. Каждый стрессовый случай из практики оставляет глубокий след в душе. Судьба, здоровье, благополучие субъекта деятельности вызывает интенсивное участие и сопереживание, мучительные раздумья в бессонницу. Профессор Решетова Т.В. называет это «безграмотным сочувствием» - полном растворении в другом, слабыми границами «Я». Постепенно эмоционально-энергетические ресурсы истощаются, и возникает необходимость восстанавливать их или беречь, прибегая к тем или иным приемам психологической защиты. 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 интериоризация и психологической защиты. Временами восприятие неблагоприятных сторон деятельности обостряется. И тогда человек очень переживает стрессовые ситуации, конфликты. Допущенные ошибки. Например. Педагог. Научившийся спокойно реагировать на аномалии характеров подросткового возраста, вдруг срывается в общении с определенным ребенком, возмущен 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 отдачи 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. Соответствующее настроение 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 – материальным или позиционным достижениями. Альтруистическая эмоциональная отдача для такого человека ничего не значит, и он не нуждается в ней, не испытывает от нее удовлетворения. Естественно то, что 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 достоинств другой личности. Нравственная дезориентация вызывается другими причинами – неумением отличать доброе от плохого, благо от вреда, наносимого другой личности. Однако, как в случае нравственного дефекта, так и при наличии нравственной дезориентации, формирование нравственного выгорания облегчается. Увеличивается вероятность безразличия к субъекту деятельности и апатии к исполняемым обязанностям.

К этому перечню можно добавить факторы, выделенные Т.В.Решетовой:

* Неэмоциональность или неумение общаться;
* Алексимития во всех проявлениях (невозможность высказать словами свои ощущения), всегда связано с тревогой;
* Трудоголизм, когда происходит камуфлирование какой-либо проблемы работой (трудоголик чаще всего прикрывает темпом свою профессиональную несостоятельность);
* Люди без ресурсов (социальные связи, родственные связи, любовь, профессиональная состоятельность, экономическая стабильность, цель, здоровье и т. д.).

Однако, одних внутренних предпосылок бывает недостаточно, чтобы вызвать эмоциональное выгорание. К этому должны подключиться внешние факторы, связанные с организацией работы и социально-культурные условия общества.

В организации можно выделить три момента. Один из них – это неэффективный стиль руководства: либо излишне жесткий «мужской», либо излишне мягкий «женский», нередко нечеткий и неуправляемо эмоциональный. «Мужской» стиль руководства не обеспечивает людям необходимой эмоциональной поддержки, усиливает чувство незащищенности. А «женский» поднимает уровень тревоги до непереносимого, поскольку неопределенные требования ставят под угрозу реализацию перфекционизма, а значит – целостность собственной личности.

Также угрозой перфекционизму является работа в условиях временного дефицита. Поскольку люди будут стараться делать все хорошо, недостаток времени приведет их не только к эмоциональной. Но и к физической перегрузке и проявлению психосоматики.

Третий момент – это отсутствие сплоченного социального окружения. Которое могло бы оказать подарку. Способствовать усилению «Я» человека за счет присоединения к сильному «Мы», и таким образом снизить риск эмоционального выгорания. В качестве иллюстрации данного положения можно привести пример Н.Е.Водопьяновой. которая отмечает, что уровень выгорания у израильских менеджеров ниже, чем у американских. При этом считается, что уровень жизни в Америке существенно выше. Данное явление объясняется тем, что израильтяне получают поддержку от ощущения социальной сплоченности.

Но нельзя не учитывать и влияние социально-культурных факторов. Как показывают различные исследования. Уровень эмоционального выгорания у людей, работающих в коммуникативных профессиях, всегда повышается в ситуациях социально-экономической нестабильности. Действительно, современные условия выступают как депрессогенные факторы за счет наличия в них негативного программирования. Особенно часто встречается негативное программирование в рекламных акциях. В частности, в рекламе лекарств.

Итак, мы описали факторы риска возникновения проблем эмоционального выгорания. Однако, как мне представляется, для организации психологической поддержки необходимо сформулировать более глубокие внутренние причины, являющиеся источником проблемы. По моему мнению, это деформация в раннем детстве личностной структуры, которую удобно описать в терминах Э.Берна и его последователей.

Согласно их позиции, в личности можно выделить три состояния: ребенок, взрослый. Родитель, каждое из которых имеет свой функционал. В частности, в ребенке выделяют естественного и приспособившегося. Качества первого – спонтанность, нежность, импульсивность, чувственность, открытость творчеству, жизнерадостность, шаловливость, бесконтрольность. Качества другого – послушность, вежливость, адаптивность, с таким ребенком окружающим общаться удобно. И если естественный ребенок делает то, что ему хочется делать, и чувствует себя при этом хорошо, то приспособившийся делает все, чтобы получить одобрение взрослых, то есть чтобы было хорошо окружающим. Более того, многие перестают видеть разницу между своими желаниями и требованиями окружающих, перестают «хотеть». А с этим теряют жизнерадостность и оптимизм.

Эмоциональное выгорание – один из новейших, рассмотренных в педагогической литературе, механизмов психологической защиты. И, в силу своей новизны. Его определение несколько размыто, хотя, по сути, ни одно из этих пониманий эмоционального выгорания не противоречат друг другу. Поэтому следует рассматривать эмоциональное выгорание как и всякий механизм психологической защиты в континууме: :психологическая защита – невроз».

Следует отметить, что эмоциональное выгорание имеет и свои плюсы, так как позволяет человеку экономно и дозировано расходовать энергетические ресурсы. Эмоциональное выгорание отрицательно сказывается на выполнении человеком своей деятельности и отношениях с партнерами, так как приводит к эмоциональной и личностной отстраненности, неудовлетворенности собой, вслед за которыми следует тревога, депрессия и всевозможные психосоматические нарушения, неадекватное эмоциональное реагирование.

Синдром эмоционального выгорания ставиться в зависимость и от темперамента. Иначе говоря. Феномен эмоционального выгорания имеет место тогда, когда у субъекта труда возникают негативные, отрицательные отношения к объекту своего труда, однако при этом объективные условия профессий типа «человек-человек» требуют положительного и внимательного отношения к нему. В результате, приходится на подсознательном уровне сдерживать свои отношения, подавлять их. Заменять на противоположные, что может привести как раз и к неудовлетворенности своим трудом, собой, к эмоциональной разрядке на своих близких, дезорганизуя и профессиональную деятельность, и межличностные отношения.

# 1.1.2Стадии, следствия и симптомы профессионального выгорания

Три стадии профессионального выгорания:

Первая стадия:

* Начинается приглушением эмоций, сглаживанием остроты чувств и свежести переживаний; специалист неожиданно замечает: «вроде бы все пока нормально, но…скучно и пусто на душе»;
* Исчезают положительные эмоции, появляется некоторая отстраненность в отношениях с членами семьи;
* Возникает состояние тревожности, неудовлетворенности; возвращаясь домой, все чаще хочется сказать: «не лезьте ко мне, оставьте в покое!».

Вторая стадия:

* Возникают недоразумения в отношениях с учениками, профессионал в кругу своих коллег начинает с пренебрежением говорить о некоторых из них;
* Неприязнь начинает постепенно проявляться в присутствии самих учеников – вначале это с трудом сдерживаемая апатия, а затем и вспышки раздражения. Подобное поведение учителя – это неосознаваемое им самим проявление чувства самосохранения при общении, превышающем безопасный для организма уровень.

Третья стадия:

* Притупляются представления о ценностях жизни, эмоциональное отношение к миру «уплощается», человек становится опасно равнодушным ко всему, даже собственной жизни. Такой человек по привычке может еще сохранять внешнюю респектабельность и некоторый апломб, но его глаза теряют блеск интереса к чему бы то ни было, и почти физически ощущается холод в его душе.

Три следствия профессионального выгорания:

* Снижение самооценки. «Сгоревшие» работники чувствуют беспомощность и апатию. Со временем это может перейти в агрессию и отчаянье;
* Одиночество. Люди, страдающие от эмоционального сгорания. Не в состоянии установить нормальный контакт с учениками. Преобладают объект-объектные отношения.
* Эмоциональное истощение. Усталость, апатия и депрессия, сопровождающие эмоциональное сгорание, приводит к серьезным физическим недомоганиям – гастриту, мигрени, повышенному артериальному давлению, синдрому хронической усталости и др.

Симптомы:

К.Маслач в 1978 году условно разделила симптомы эмоционального выгорания на: физические, поведенческие и психологические.

К физическим относятся:

* Чувство постоянной усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна;
* Ощущение эмоционального и физического истощения;
* Отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию;
* Общая слабость, снижение активности и энергии;
* Частые беспричинные головные боли, постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта;
* Резкая потеря или резкое увеличение веса;
* Полная или частичная бессонница;
* Постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение дня;
* Одышка или нарушение дыхания при физической или эмоциональной нагрузке;
* Заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних, телесных ощущений.

Социально-психологические симптомы:

* Безразличие, скука, пассивность и депрессия, чувство подавленности;
* Повышенная раздражительность на незначительные, мелкие события;
* Вспышки немотивированного раздражения или отказы от общения, уход в себя;
* Постоянное переживание негативных эмоций, для которых во внешней ситуации причин нет;
* Чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности (ощущение, что «что-то не так, как надо»);
* Чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, что что-то не получиться или он не справиться;
* Общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу «как ни старайся, все равно ничего не получится»);

Поведенческие симптомы:

* Ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять ее – все труднее и труднее;
* Сотрудник заметно меняет свой рабочий режим (увеличивает или сокращает время работы);
* Постоянно, без необходимости, берет работу на дом, но и дома ее не делает;
* Затрудняется в принятии решений;
* Чувство бесполезности, неверие в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам:
* Невыполнение важных, приоритетных задач и «застревание» на мелких деталях, не соответствующая служебным требованиям трата большей части рабочего времени на мало осознаваемое или неосознаваемое выполнение автоматических и элементарных действий;
* Дистанцируемость от сотрудников и клиентов, повышение неадекватной критичности;
* Злоупотребление алкоголем, резкое возрастание выкуренных за день сигарет.

Выгорание очень инфекционно и может быстро распространиться среди сотрудников. 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 случиться, существует в организациях с высоким уровнем стресса. Профессор К.Чернисс говорит о том, что большая ответственность за развитие выгорания в организации лежит на руководителе, потому что существуют такие рабочие места и ситуации. Которые, в некотором смысле, просто созданы для выгорания. Большинство людей, работающих в этих местах, уязвимо. Они находятся в высокострессовых ситуациях, где от них ожидается высокий уровень выполнения работы, и где они имеют небольшой контроль над тем, что или 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, является главным фактором, способствующем выгоранию).

Также К.Чернис отмечает, что выгоранием страдают не только люди, но и организации. Как у индивида, страдающего выгоранием, в организации появляются различные симптомы этого явления.

Вот эти симптомы:

* Высокая текучесть кадров;
* Снижение вовлеченности сотрудников в работу;
* Поиск «козла отпущения»;
* Антагонистический групповой процесс и наличие парных группировок;
* Режим зависимости, проявляющийся в виде гнева на руководство и проявление беспомощности и безнадежности;
* Развитие критического отношения к сотрудникам;
* Недостаток сотрудничества среди персонала;
* Прогрессирующее падение инициативы;
* Рост чувства неудовлетворенности от работы;
* Проявление негативизма относительно роли или функции отделения.

# 1.2ТРЕБОВАНИЯ ПРОФЕССИИ К ЛИЧНОСТИ ПЕДАГОГА

Не вызывает сомнения, что любая профессиональная работа, помимо физических и психологических особенностей имеет основанием личностные качества, содействующие успеху деятельности человека. В первую очередь это относится к профессиям, где объектом профессиональной активности человека выступает другой человек, и взаимодействие «человек-человек» зависят от качеств того и другого. Профессию педагога относят к профессиям высшего типа по признаку необходимости постоянной рефлексии на содержание предмета своей деятельности. Таким образом, не вызывает сомнения то, что педагог должен обладать определенной суммой высоких личностных качеств. Педагогическая литература переполнена попытками обозначить качества, без которых нет успеха педагогической работы. Но такие попытки обычно оканчиваются перечислением достоинств современного человека таких как гуманизм, честность, справедливость, трудолюбие и прочих столь же прекрасных черт достойного человека, но не являющихся производными определенной профессии.

Щуркова Н.Е. в своей работе «Классное руководство»(2000г.) говорит о том, что если исходить из сущности и содержания профессии педагога, то первая основная черта – это интерес к жизни. Влияние этой личностной черты на содержание и характер работы педагога чрезвычайно сильное, и тем более сильное, что оно незаметно даже самому учителю. Детство, так неравнодушное к жизни, не прощает равнодушия к жизни кого-либо, тем более если такое равнодушие проявляет педагог. Интерес к жизни – условие работы с детством, это условие эффективного воспитания, так как воспитание непременно ориентированно на формирование способности быть счастливым, а в основе такой способности лежит принятие жизни как таковой в качестве великого дара природы.

Вторая личностная характеристика. Способствующая успешности работы с детьми – это интерес к человеку как к таковому. Под ним подразумевается общее отношение к человеку как к феномену в системе живых организмов на земле. Когда внимание к разного рода личностным проявлениям «Я» человека связано с познанием человеческой души, с уважением индивидуальности, с признанием права человека на особенности и несходство с другими людьми и когда в отношении к человеку сохраняется ценностная позиция вне зависимости от характеристик этого человека. Если педагогу интересен человек как таковой, легко решается целый ряд проблем. Решается пресловутый вопрос любви к ребенку, потому что педагогу при наличии интереса к человеку интересен каждый воспитанник. Нельзя любить сотни и тысячи людей, с которыми приходится работать педагогу в течение своей профессиональной жизни – для этого не хватит духовных и физических сил. Но, имея интерес к человеку, работать с множеством детей при всей сложности и тонкости этой работы легко, если обеспечена профессиональная компетентность. Интерес к человеку помогает обрести профессиональное равновесие и устоять на профессиональной высоте, а значит, трезво оценивать суть проблемы и пути ее решения.

Третья важная характеристика – это интерес к культуре. Как личностная характеристика он, с одной стороны, является условием успешности профессиональной работы педагога, а с другой стороны эта черта личности развивается в процессе воспитания. В понятие культуры входит все, что возделывается человеком, все, что стало преобразованием натуры. Когда речь идет об интересе к культуре педагога, то имеется в виду широкая палитра его интересов к технике, науке, искусству, устройству быта, политическому устройству общества, морали, экономике, гигиене и других форм созидания в мире.

Интерес к культуре у педагога означает не только собственное ознакомление с фактами развивающейся мировой культуры, но и формирование у детей такого пристального внимания к данным фактам, не только преобразование собственной жизни, но и приобщение детей к корректированию привычного содержания и хода жизни в согласии с достижениями мировой культуры, не только личное оценивание происходящего в культуре, но непременно целенаправленное приобщение детей к аналитической работе ума в оценивании культурных продвижений либо падений.

Одно из самых сильных противоречий воспитания состоит в том, что педагог является представителем вчерашней культуры, ему же приходится выступать в роли представителя сегодняшней, хотя он ею владеет в недостаточной степени, а иногда и вовсе далек от нее. Однако это противоречие преодолевается: приобщая детей к культуре, педагог сам овладевает тем, что прививает детям.

Согласно Щурковой Н.Е., перечисленные выше личностные характеристики являются базовыми. Обозначим теперь профессиональные качества, обеспечивающие успешное педагогическое общение и взаимодействие учителя с учащимися более подробно. Столяренко Л.Д. к таким качествам относит:

* Наличие потребности и умений общения, общительность, коммуникативные качества;
* Способность эмоциональной эмпатии и понимания людей;
* Гибкость, оперативно-творческое мышление, обеспечивающее умение быстро и правильно ориентироваться в меняющихся условиях общения, быстро изменять речевое воздействие в зависимости от ситуации общения, индивидуальных особенностей учащихся;
* Умение ощущать и поддерживать обратную связь в общении, умение управлять собой, своим психическим состоянием, своим телом, голосом, мимикой, умение управлять настроением, мыслями, чувствами, умение снимать мышечные зажимы;
* Способность к спонтанности (неподготовленной коммуникации);
* Умение прогнозировать возможные педагогические ситуации, последствия своих действий;
* Хорошие вербальные способности: культура, развитость речи, богатый лексический запас, правильный подбор языковых средств;
* Владение искусством педагогических переживаний, которые представляют собой сплав жизненных, естественных переживаний педагога и педагогически целесообразных переживаний, способных повлиять на учащихся в требуемом направлении;
* Способность к педагогической импровизации, умение применять все разнообразие средств воздействия (убеждение, внушение, применение различных приемов воздействия, приспособлений и пристроек).

По мнению Щурковой Н.Е., все перечисленные личностные качества не заменяют профессионализма. И поэтому вредны призывы к самосовершенствованию личности педагога, если они не подкрепляются хорошим профессиональным обучением, но, тем не менее, их влияние сильно и основательно.

Выявленные личностные качества профессионально ценностны. Они необходимы как условие, они достаточны для педагога. Но они обладают еще одной важной ролью: сберегают физическое, психическое здоровье педагога, укрепляют его духовные силы.

# 1.3УЧИТЕЛЬ В НАПРЯЖЕННЫХ УСЛОВИЯХ

Для того, чтобы перейти к эмпирическому исследованию необходимо проанализировать деятельность педагога с точки зрения наличия факторов, инициирующих эмоциональное выгорание. Сделаем это с опорой на схему, предложенную Орлом В.Е.

Рассмотрим сначала группу организационных факторов, куда включаются условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности.

Условия работы. Основной упор в исследовании этих факторов был сделан на временные параметры деятельности и объема работы. Практически все исследования дают сходную картину, свидетельствующую о том, что повышение нагрузки в деятельности, сверхурочная работа, высокая продолжительность рабочего дня стимулируют развитие выгорания. Профессия педагога подпадает под эти параметры: сам по себе факт, что средняя величина рабочей недели учителя равна по подсчетам Л.Ф.Колесникова 52 часам, намного выше той (40 часов), которая установлена по стране; очень низкая оплата труда, не обеспечивающая нормального существования (практически все исследования подтверждают, что недостаточное вознаграждение, денежное или моральное, или его отсутствие способствуют возникновению выгорания), как следствие сверхурочная работа, а значит повышение нагрузки. Что нередко приводит к фрустрации, тревожности, эмоциональному опустошению как предпосылке различных психических заболеваний.

Содержание труда. Данная группа факторов включает в себя количественные и качественные аспекты работы с учащимися (клиентами, пациентами): их количество, частоту обслуживания, степень глубины контакта. В профессии педагога большое количество учащихся в классе может привести к недостатку элементарного контроля, что будет являться главным фактором, способствующим появлению выгорания. Также не секрет, что педагогам в настоящее время все чаще приходится иметь дело с детьми из социально-неблагополучных семей, острота проблем этих детей обычно способствует возникновению выгорания. Наиболее выпукло показано влияние этих факторов в тех видах профессиональной деятельности, где острота проблем клиентов сочетается с минимизацией успеха в эффективности их решения; в педагогике это могут быть классы коррекции, где при максимальном вложенном усилии со стороны педагога, результат может оказаться невысоким. При этом отмечается, что любая критическая ситуация с учеником, независимо от ее специфики, является тяжким бременем для педагога, отрицательно воздействуя на него и приводя, в конечном итоге, к выгоранию.

Социально-психологические факторы. Анализ взаимодействия между социально-психологическими отношениями работников к объекту их труда можно провести в двух направлениях: позиции работников по отношению к своим реципиентам и особенностей поведения сами реципиентов (учеников). Существует взаимосвязь между данной характеристикой и выгоранием. Данная зависимость может быть обусловлена спецификой самой деятельности. Учителя, характеризующиеся наличием опекающей идеологии во взаимоотношениях с учениками, а также не использующие репрессивную и ситуационную тактики, демонстрируют высокий уровень выгорания. С другой стороны. Атмосфера в коллективе учащихся и их отношение к учителю и учебному процессу могут провоцировать возникновение выгорания у педагогов. В частности, отмечается, что апатия учеников и неблагоприятная атмосфера в классе вызывают у учителей выгорание.

На основании вышесказанного мы видим, что профессия учителя может быть отнесена к разряду стрессогенных профессий, требующих от преподавателя самообладания и саморегуляции. Проявления стресса в работе учителя разнообразны и обширны. В первую очередь выделяются фрустированность, тревожность, изможденность, депрессия, эмоциональная ригидность и эмоциональное опустошение – это цена ответственности, которую платит учитель.

По мнению Марковой А.К., для работы учителя характерны: информационный стресс, возникающий в ситуациях информационных перегрузок, когда человек не справляется с задачей, не успевает принимать верные решения в требуемом темпе при высокой степени ответственности за их последствия; и эмоциональный стресс, когда под влиянием опасности, обид возникают эмоциональные сдвиги, изменения в мотивации, характере деятельности, нарушения двигательного и речевого поведения.

По данным социально-демографических исследований труд педагога относится к числу наиболее напряженных в эмоциональном плане видов труда: по степени напряженности нагрузка учителя в среднем больше, чем у менеджеров и банкиров, генеральных директоров и президентов ассоциаций, т.е. тех. Кто непосредственно работает с людьми. Бойко В.В. приводит следующие данные: из 7300 педагогов общеобразовательных школ, риск и повышенный риск патологии сердечно-сосудистой системы отмечен в 29,4% случаев, заболевание сосудов головного мозга у 37,2% педагогов, 57,8% обследованных имеют нарушения деятельности желудочно-кишечного тракта. Вся выявляемая соматическая патология сопровождается клиникой неврозоподобных нарушений. Невротические расстройства выявились в 60-70% случаев. Указанная сторона здоровья учительства обусловлена многими социальными, экономическими. Жилищно-бытовыми факторами. Немалая роль здесь и психического напряжения, сопровождающего профессиональные будни педагога. Не мудрено, что в целях экономии своих энергоресурсов многие педагоги прибегают к различным механизмам психологической защиты и обречены на профессиональное выгорание.

Рассмотрим теперь индивидуальные факторы. В эту группу включены социально-демографические и личностные особенности. Орел В.Е. отмечает, что из всех социально-демографических характеристик наиболее тесную связь с выгоранием имеет возраст и стаж. Причины спада профессиональной деятельности учителя старшего возраста («педагогический криз») выделяет Львова Ю.Л.. По ее мнению, это:

* Стремление педагога использовать новые достижения науки и невозможность их реализовать в сжатые сроки обучения; отсутствие отдачи учащихся; несоответствие ожидаемого и фактического результатов;
* Возникновение и развитие излюбленных приемов, шаблонов в работе и осознание того, что нужно менять сложившуюся ситуацию, но как менять – неизвестно;
* Возможность изоляции учителя в педагогическом коллективе когда его поиски, инновации не поддерживаются коллегами, что вызывает чувство тревоги, одиночества, неверия в себя.

Большая часть учителей справляется с кризом, но частично он может оказывать влияние на развитие выгорания.

# Глава 2. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ ЧАСТЬ

Исследования синдрома эмоционального выгорания у педагогов проводились в соответствии с поставленной целью и ранее обозначенными задачами.

**Объектом исследования** является синдром эмоционального выгорания.

**Предмет исследования** – особенности эмоционального выгорания.

**База исследования:**

Испытуемыми стал педагогический коллектив, состоящий из 40 педагогов с разной длительностью профессиональной деятельности.

Из них: 26 учителей-предметников, 6 учителей начальных классов,3 педагога-организатора, 2 социальных педагога,1 педагог-психолог, 1 музыкальный руководитель, 1 библиотекарь.

Все испытуемые –женщины от 22 до 63лет. Средний возраст 39.6 лет

Имеют образование: 68% высшее, 32% среднее специальное.

Тестирование проводилось небольшими группами или индивидуально. Испытуемые получали инструкции и бланки ответов (см. приложение). После проведения тестирования, данные тестов, были обработаны и сведены в таблицы показателей. На основе полученных данных мы попытались сделать вывод о влиянии стажа на развитие синдрома эмоционального выгорания.

Исследование осуществлялось в несколько этапов:

На первом этапе исследования были выявлены социально-демографические характеристики испытуемых.

На втором этапе исследования были выявлены уровень сформированности синдрома эмоционального выгорания и ведущие симптомы эмоционального выгорания у испытуемых в процессе выполнения профессиональной деятельности.

На третьем этапе проведен анализ исследования и сделаны выводы.

# 2.1МЕТОДЫ И МЕТОДИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

В исследовании использовались следующие методы:

1. Методика «Диагностика эмоционального выгорания» В. В. Бойко предоставила подробнейшую картину синдрома эмоционального выгорания, с её помощью диагностировались симптомы эмоционального выгорания, уровень сформированности и фазы развития синдрома эмоционального выгорания (напряжение, резистенция, истощение)

Данная методика предназначена для измерения уровня проявления эмоционального выгорания. Методика состоит из опросного листа, включающего в себя 84 суждения. Интерпретация результатов проводится по трем фазам, включающим в себя по 4 симптома. В соответствии с ключом осуществляются следующие подсчеты:

Определяется сумма баллов раздельно для каждого симптома.

* 9 и менее баллов симптом не сложился;
* 10-15 баллов – складывающийся симптом;
* 16 и более баллов – симптом сложился.

Подсчитывается сумма показателей симптомов для каждой из трех фаз.

* 36 и менее баллов – фаза не сформировалась;
* 37-60 баллов – фаза в стадии формирования;
* 61 и более баллов – фаза сформировалась.

Находится итоговый показатель синдрома эмоционального выгорания – сумма показателей всех симптомов. Описание данной методики представлено в приложении №1.

2. Многофакторный личностный опросник FPI. Авторы И. Фаренберг,

Х. Зарг, Р. Гампел (модифицированная форма «В»). Опросник и его структура соответствуют традиционным личностным опросникам: содержит вопросы, высказывания, касающиеся способов поведения, состояний, ориентаций, навыков и физических трудностей, на которые испытуемый отвечает «согласен» или «нет». Опросник предназначен для диагностики таких личностных свойств как: невротичность (шк. I); спонтанная агрессивность (шк. II); депрессивность (шк. III); раздражительность (IV); общительность (шк. V); уравновешенность (шк. VI); реактивная агрессивность (шк. VII); застенчивость (шк. VIII); открытость (шк. IX); экстраверсия – интроверсия (шк. X); эмоциональная лабильность (шк. XI); маскулинизм – феминизм (шк. XII). Этот опросник предназначен для широкого круга испытуемых, возможно индивидуальное и групповое предъявление.

Описание методики представлено в приложении №2.

3.Метод диагностики межличностных отношений. (Адаптированный материал интерперсональной диагностики Т. Лири). Данная методика адаптирована Собчик Л.Н. и предназначена для диагностики структуры межличностных и внутриличностных отношений. Основываясь на том, что личность проявляется в поведении, актуализированном в процессе взаимодействия с окружающими, Т. Лири систематизировал эмпирические наблюдения в виде 16-ти вариантов межличностного взаимодействия. Соответственно типам межличностного поведения разработан опросник, представляющий собой 128 простых характеристик, на которые испытуемые отвечают «да» или «нет». Данная методика выбрана мною, так как позволяет получить данные, как о личности испытуемого, так и об межличностных отношениях с окружающими. Описание методики представлено в приложении №3.

# 2.1.1Результаты исследования и их анализ

В таблице 1 представлены результаты исследований степени эмоционального выгорания у педагогов.

Как видно из этой таблицы, все испытуемые разделяются по количеству набранных баллов, как в отдельных фазах, так и по общему количеству набранных баллов.

Всю выборку можно разделить на три группы по критерию сформированности фаз:

1 группа – синдром полностью сформировался хотя бы в одной из фаз (т.е. итоговое количество баллов в одной из фаз больше или равно 61);

2 группа – синдром находится в стадии формирования хотя бы в одной из фаз (т.е. итоговое количество баллов в одной из фаз находится в промежутке от 37 до 60 баллов);

3 группа – синдром не сформировался (т.е. итоговое количество баллов ни в одной из фаз не превышает 36 баллов).

В таблице 1 представлены результаты исследований степени эмоционального выгорания у педагогов. Как видно из этой таблицы, все испытуемые разделяются по количеству набранных баллов, как в отдельных фазах, так и по общему количеству набранных баллов.

Всю выборку можно разделить на три группы, по такому критерию как, сформированность фаз:

1 группа – синдром полностью сформировался хотя бы в одной из фаз (т.е. итоговое количество баллов в одной из фаз больше или равно 61);

2 группа – синдром находится в стадии формирования хотя бы в одной из фаз (т.е. итоговое количество баллов в одной из фаз находится в промежутке от 37 до 60 баллов);

3 группа – синдром не сформировался (т.е. итоговое количество баллов ни в одной из фаз не превышает 36 баллов).

В первую группу вошло 19 педагогов, что составляет 47,5%;

во вторую группу 13 человек, что составляет 32,5%;

в третью группу 8 человек, что составляет 20%.

Таким образом, мы видим, что самой многочисленной оказалась группа педагогов с синдромом выгорания, сформировавшимся хотя бы в одной из фаз. А самой малочисленной - группа с не сформировавшимся синдромом.

В следующей таблице 2 представлена выраженность фаз и симптомов в различных группах.

Анализируя показатели таблиц можно сказать, что в фазе **«**напряжени**е»**, в первой и во второй группах доминирует симптом «переживания психотравмирующих обстоятельств» (соответственно 37,5% педагогов и 15%), это означает, педагоги этих групп в настоящее время испытывают воздействие психотравмирующих факторов, нарастает напряжение, которое выливается в отчаяние и негодование. Неразрешимость ситуации приводит к развитию явлений «выгорания». Для сравнения, в третьей группе, нет ни одного человека со сформировавшимся данным симптомом.

Ощущение «неудовлетворенности собой» сформировалось у очень небольшого количества педагогов 1-й и 2-й групп (5% и 2,5%), это говорит о том, что в основном педагоги не испытывают недовольства собой в профессии и конкретными обстоятельствами на рабочем месте. Но у 45% педагогов из всех трех групп этот симптом начинает складываться, и можно говорить о том, что начинает действовать механизм «эмоционального переноса», то есть вся сила эмоций направляется не во вне, а на себя. Это проявляется в интенсивной интериоризации обязанностей, повышенной совестливости и чувстве ответственности, что, несомненно, нагнетает напряжение, а на последующих этапах “выгорания” может провоцировать психологическую защиту.

Симптом «загнанности в клетку» в первых двух группах сложился у 25% педагогов и еще у 25% находится в стадии формирования. Это значит, что данные люди ощущают или начинают ощущать состояние интеллектуально-эмоционального затора, тупика. К этому могут приводить организационные недостатки, повседневная рутина и т.д. В третьей группе этот симптом не наблюдается.

Последний симптом в данной фазе, симптом «тревоги и депрессии»сложился у значительного количества педагогов (22,5%) из первой группы, это свидетельствует о том, что данные люди испытывают напряжение в форме переживания ситуативной и личностной тревоги, разочарование в профессии. Сложившийся симптом нервной тревожности означает начало сопротивления стрессовым ситуациям и начало формирования эмоциональной защиты. Во второй группе данный симптом выражен гораздо меньше (20,5%). В третьей группе симптом не сложился и складывается у очень небольшого количества людей (5%).В целом фаза «напряжения» сформировалась у 27,5% педагогов, находится в стадии формирования у 30%, и не сформировалась у 42,5%. (см. диаграмму уровня проявления CЭВ).

В фазе «резистенция» доминирующим является симптом «расширения сферы экономии эмоций». Этот симптом сложился у 47,5% педагогов, у 17,5 – складывается. Из них 32,5% приходится на первую группу, 12,5% на вторую и только 2,5% на третью группу. Это говорит о том, что данная форма защиты осуществляется вне профессиональной области – в общении с родными, друзьями. На работе эти люди держатся соответственно нормативам, а дома замыкаются или, хуже того готовы послать всех подальше.

Далее следует симптом «неадекватного эмоционального реагирования». Этот симптом сложился у 32,5% педагогов. Из них на первую группу приходится 30% и 2,5% на вторую. В третьей группе данный симптом не сложился. Сформированность данного симптома говорит о том, что профессионал перестает улавливать разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями: экономным проявлением эмоций и неадекватным избирательным эмоциональным реагированием. Неадекватная «экономия» эмоций ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования в ходе рабочих контактов. При этом человеку кажется, что он поступает допустимым образом. Субъект общения фиксирует при этом иное – эмоциональную черствость, равнодушие и неуважение к личности.

Следующим по степени выраженности является симптом «редукции профессиональных обязанностей». Этот симптом сложился у 25% педагогов из первой и второй групп (22,5% и 2,5%) и складывается у 17,5% педагогов, из них: 5% относится к первой группе, 7,5% ко второй группе и 5% к третьей группе. Это значит, что у данных педагогов проявляются попытки облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат. Одним из примеров такого упрощения является недостаток элементарного влияния к учащимся и коллегам.

Наименее выраженным в данной фазе оказался симптом «эмоционально-нравственной ориентации». Он сложился у 17,5% педагогов, причем это оказались педагоги только из первой группы. Складывается этот симптом у 22,5% педагогов, из них: 5% относятся к первой группе, 7,5% - ко второй и 5% к третьей группе. Для таких педагогов настроения и субъективные предпочтения влияют на выполнение профессиональных обязанностей. Педагог пытается решать проблемы подопечных по собственному выбору, определяет достойных и недостойных, «хороших» и «плохих». В целом фаза «резистенции» сформировалась у 35% педагогов, находится в стадии формирования у 37,5%, и не сформировалась у 27,5%.

В фазе “истощение” доминирующим является симптом «личностной отстраненности». Он сложился у 27,5% педагогов только из первой группы.Но складывается этот симптом почти у такого же количества педагогов – 25%. Из них: 7,5% относится к первой группе, 12,5% - ко второй и 5% - к третьей. Данный симптом проявляется в процессе общения в виде частичной утраты интереса к субъекту профессиональной деятельности.

Следующим по степени выраженности является симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений». Симптом сложился у 25% педагогов. Из них: 22,5% относится к первой группе и 2,5% ко второй. Складывется он у 30% педагогов, которые относятся тоже, только к первой и второй группам (12,5% и17,5%). Таким образом, данный симптом совсем не сложился в третьей группе педагогов.

Симптом «эмоционального дефицита», сложился у 22,5% педагогов. Из них: 20% относится к первой группе и 2,5% ко второй. В третьей группе симптом не сложился. Складывается данный симптом 20% педагогов, из них: 10% относится ко второй группе и 2,5% к третьей. Он проявляется в ощущении своей неспособности помочь субъектам своей деятельности в эмоциональном плане, не в состоянии войти в их положение. При этом личность переживает появление этих ощущений. Если положительные эмоции проявляются все реже, а отрицательные чаще, значит, симптом усиливается. Грубость, раздражительность, обиды – все это проявления симптома «эмоционального дефицита».

Наименее выраженным оказался симптом «эмоциональной отстраненности». Он сложился у 17,5% педагогов, все они относятся к первой группе. Но складывается этот симптом у 30% педагогов, из них: 17,5 относятся к первой группе, 10% ко второй и 2,5% к третьей группе. Педагоги, пораженные этим симптомом, почти полностью исключают эмоции из профессиональной деятельности. Их почти не волнуют, не вызывают эмоционального отклика – ни позитивные обстоятельства, ни негативные. В целом фаза «истощения» сформировалась у 27,5% педагогов, в стадии формирования у 22,5% и не сформировалась у 50% педагогов***.***

Таким образом, мы видим, что в наибольшее количество педагогов находится во второй фазе эмоционального выгорания, в фазе «резистенции» – сопротивления; в фазе «истощения» 50% испытуемых не подвержены синдрому эмоционального выгорания. Данный факт может говорить о том, что, при проведении определенной коррекционной работы большее количество педагогов может справиться с негативными проявлениями синдрома эмоционального выгорания.

Анализируя показатели фаз на графиках, можно заметить, что в фазе «напряжения» наиболее высокие показатели, имеют педагоги со стажем работы: от 0 до 5 лет; от 10 до 15 лет и более 20 лет. В группах от 5 до 10 лет и от 15 до 20 показатели имеют более низкий уровень. В фазе «резистенции», на графике мы видим постепенное возрастание уровня сопротивления от первой к третьей группе (от 0 до 15 лет), затем спад в группе педагогов со стажем работы от 15 до 20 лет и у педагогов со стажем работы более 20 лет этот уровень снова повышается. Фаза «истощения» наиболее ярко выражена у педагогов со стажем работы от 10 до 15 лет; затем у педагогов со стажем работы свыше 20 лет. И менее выражена у педагогов со стажем работы от 5 до 10 лет и от 15 до 20.

Таким образом, наиболее высокие показатели имеют педагоги со стажем работы от 10 до 15 лет. Причем педагогов с не формировавшимся синдромом эмоционального выгорания в этой группе не оказалось, СЭВ в стадии формирования у 12,5% и сформировался у 87,5%. То есть, педагоги, вошедшие в данную группу, возрастные границы которой 29-39 лет, оказались наиболее подверженными синдрому эмоционального выгорания. Можно предположить, что это связано с особенностями возраста, а именно с частично совпадающим с этим возрастом кризисом середины жизни. Примерно в этом возрасте наступает момент, когда человек в первый раз оглядывается назад, оценивает прошлое, он задумывается о том, чего достиг, оценивает свои профессиональные достижения, в виде повышения заработной платы, статуса, должности и т.д. Если этого не происходит, осознанно или нет, человек начинает испытывать эмоциональный дискомфорт, психическое напряжение, неудовлетворенность трудом, переутомление. И, возможно, это может быть одним из факторов формирования СЭВ. Важно отметить, что все испытуемые педагоги это женщины, а у женщин стадии жизненного цикла в большей мере структурированы не хронологическим возрастом, а стадиями семейного цикла – брак, появление детей, оставление выросшими детьми родительской семьи (Поливанова 2000 г.). Возраст 29-39 лет - это тот возраст, когда первый ребенок, уже возможно, подросток, а если есть другие дети, то еще не совсем самостоятельные. Специальные исследования показывают, что на рабочую усталость женщины не так влияют какие-то специфические особенности, связанные с ее профессиональным трудом, как семейное положение и количество детей (Абрамова, 1999г.). Этот факт также может быть одним из возможных факторов возникновения СЭВ. Еще одной причиной может быть так называемый “педагогический криз” (Львова, 1988 г.), это спад профессиональной деятельности учителя после 10-15 лет работы.

Педагоги со стажем 0-5 лет. Возрастные границы в данной группе 23-29 лет. Возможной причиной выгорания в этом возрасте может стать несоответствие ожиданий связанных с профессией и реальной действительностью. Один из источников этих ожиданий – это набор верований относительно профессионалов и их работы, которые заложены в нас обществом. Например, мы ожидаем, что, как только профессионал закончил обучение, он автоматически становится компетентным. И, конечно, молодые педагоги сами ожидают от себя компетентности. Они чувствуют себя неадекватными, когда сталкиваются с ситуациями, к которым не были подготовлены. Это также средний возраст создания семьи (24 года, по Абрамовой, 1999г.) и молодых педагогов вступивших в брак ждет не только начало семейной жизни, но и критический период ее становления, что может быть одним из факторов возникновения симптомов эмоционального выгорания. И, напротив, неудачные попытки создать семью в более старшем возрасте, на наш взгляд могут накладывать отпечаток на профессиональную деятельность педагога.

У педагогов со стажем работы более 20 лет, возрастные границы 40 -53 года, все фазы синдрома эмоционального выгорания также имеют тенденцию к росту. Но среди них педагогов со сформировавшимся, формирующимся и не сформировавшимся синдромом оказалось примерно равное количество (35,7%, 35,7% и 28,5%). Можно предположить, что данный подъем также связан с возрастными особенностями. Этот период связан с кризисом идентичности личности. Перед человеком встает вопрос: “А зачем все это? Зачем я работаю, зачем живу?”. Тот, кто избегает работы по изменению себя, к старости может оказаться в трагической ситуации. Единственным ее содержанием могут стать болезни, одиночество и ожидание смерти. Если человек успешно решает жизненные задачи, то в возрасте 50-55 лет он переживает новый подъем творческих сил. Возможно, поэтому в данной группе оказались педагоги с разными стадиями формирования синдрома.

Наиболее устойчивой к синдрому оказалась группа педагогов со стажем работы от 15 до 20 лет, возрастные границы 35-41 год. Для этого возрастного периода характерно освоение родительской дистанции с детьми, появляется возможность больше времени и внимания уделять своей собственной жизни. Это приводит к обновлению переживаний, появляется чувство полноты жизни, причастности ко всем ее проявлениям. Таким образом, можно предположить, что достижение определенной душевной гармонии, стабильности этого возрастного периода являются положительными факторами формирования устойчивости к синдрому эмоционального выгорания.

Перейдем теперь к анализу проявления личностных факторов данного явления. В данном разделе особый интерес для нас будут представлять педагоги, вошедшие в первую (выгорание произошло хотя бы в одной из фаз) и третью (выгорание не произошло) группы.

С целью выявления личностных факторов, влияющих на возникновение выгорания, необходимо сравнить личностные качества присущие педагогам из первой группы и педагогам из третьей группы. Для диагностики этих качеств был использован многофакторный личностный опросник FPI. Для того чтобы удостоверится в статистически достоверных различиях между результатами первой и второй групп, воспользуемся процедурой вычисления критерия Стьюдента, при t=0,05.

Таким образом, статистически значимыми являются показатели по следующим шкалам:

* невротичность (I);
* депрессивность (II);
* застенчивость (VIII);
* эмоциональная лабильность (XI);
* маскулинизм – феминизм (XII).

Рассмотрим более подробно количественные характеристики по данным шкалам. Обратимся сначала к результатам, полученным в первой группе (синдром сформировался хотя бы в одной из фаз):

По шкале невротичность в даннойгруппе***:***

* высокие показатели имеют – 13 человек, что составляет 68,4%;
* средние показатели – 3 человека, что составляет 15,8%;
* низкие показатели – 3 человека, что составляет 15,8%.

Высокие показатели по шкале невротичность, соответствуют выраженному невротическому синдрому астенического типа со значительными соматическими нарушениями, т.е. эти люди нервные, болезненные, не умеющие выйти из положения. Как мы видим количество таких педагогов, в данной группе преобладает.

По шкале депрессивность:

* высокие показатели – 11 человек, что составляет 57,9%;
* средние показатели – 6 человек, что составляет 31,6%;
* низкие показатели – 2 человека, что составляет 10,5%.

Высокие показатели по данной шкале характерны для людей с психопатологическим депрессивным синдромом, эти люди робкие, неуверенные в себе, внутренне терзающиеся. В данной группе такие показатели имеет более половины педагогов.

По шкале застенчивость:

* высокие показатели – 14 человек, что составляет 73,7%;
* средние показатели – 5 человек, что составляет 26,3%;
* низкие показатели – 0.

Высокие показатели по шкале застенчивость отражают наличие тревожности, скованности, неуверенности, следствием чего являются трудности в социальных контактах. Как мы видим, количество таких педагогов в данной группе, является подавляющим. Педагогов с низкими показателями, в данной группе не оказалось.

По шкале эмоциональная лабильность:

* высокие показатели – 12 человек, что составляет 63,2%;
* средние показатели – 6 человек, что составляет 31,6%;
* низкие показатели – 1 человек, что составляет 5,2%.

Высокие показатели по данной шкале указывают на неустойчивость эмоционального состояния, проявляющуюся в частых колебаниях настроения, повышенной возбудимости, раздражительности, недостаточной саморегуляции. Низкие показатели могут характеризовать не только высокую стабильность эмоционального состояния, но и хорошее умение владеть собой. Несмотря на это, мы видим, что количество людей с низкими показателями имеет очень небольшой процент, в то время как с высокими больше половины.

По шкале маскулинизм – феминизм:

* высокие показатели – 0;
* средние показатели – 7 человек, что составляет 36,8%;
* низкие показатели – 12 человек, что составляет 63,2%.

Высокие оценки по данной шкале свидетельствуют о протекании психической деятельности преимущественно по мужскому типу, т.е. эти люди являются более решительными, активными, настойчивыми и т.д.

Рассмотрим теперь количественные характеристики по данным шкалам, присущие педагогам из третьей группы (синдром не сформировался).

По шкале невротичность:

* высокие показатели – 4 человека, что составляет 50%;
* средние показатели – 3 человека, что составляет 37,5%;
* низкие показатели – 1 человек, что составляет 12,5%.

Мы видим, что по сравнению с показателями педагогов из первой группы, в третьей группе, - высокие показатели имеет меньшее количество человек, разница составляет 18%;

* разница в средних показателях составляет 21,7% (в третьей группе более высокий процент педагогов со средними показателями);
* педагогов с низкими показателями оказалось больше в первой группе, но с очень небольшим перевесом (разница составляет 3,3%).

По шкале депрессивность:

* высокие показатели – 1 человек, что составляет 12,5%;
* средние показатели – 7 человек, что составляет 87,5%;
* низкие показатели – 0.

Таким образом, мы видим, что подавляющее большинство педагогов данной группы обладает средне выраженной депрессивностью.

По шкале застенчивость:

* высокие показатели – 2 человека, что составляет 25%;
* средние показатели – 6 человек, что составляет 75%;
* низкие показатели – 0.

Таким образом, мы видим, что в данной группе преобладают люди со средней степенью застенчивости по сравнению с первой группой, где преобладают педагоги с высокой степенью застенчивости. Педагогов с низкой степенью застенчивости не оказалось ни в одной из групп.

По шкале эмоциональная лабильность:

* высокие показатели – 2 человека, что составляет 25%;
* средние показатели – 6 человек, что составляет 75%;
* низкие показатели – 0.

Итак, мы видим, что в данной группе также преобладают педагоги со средней выраженностью эмоциональной лабильности, по сравнению с первой группой, где преобладают педагоги с высокими показателями по данной шкале.

По шкале маскулинизм - феминизм:

* высокие показатели – 0;
* средние показатели – 5 человек, что составляет 62,5%;
* низкие показатели – 3 человека, что составляет 37,5%.

Таким образом, мы видим, что в данной группе, средние показатели по данной шкале, имеет подавляющее количество педагогов, по сравнению с первой группой.

Подводя итоги, можно предположить, что педагогам со сформировавшимся синдромом эмоционального выгорания, более присущи такие качества как: невротичность, депрессивность, застенчивость, они более подвержены смене настроения, а также являются более феминными. И напротив, педагоги с не сформировавшимся синдромом, являются более маскулинными, обладают гораздо менее выраженными невротичностью и депрессивностью, они менее застенчивы (что подтверждается менее выраженной феминностью), а также имеют менее выраженную эмоциональную лабильность.

Следовательно, можно предположить, что, наличие у педагогов, данных личностных характеристик, может влиять на формирование и развитие синдрома эмоционального выгорания.

Далее представляется необходимым выявить преобладающие стили межличностных отношений у педагогов, и сравнить результаты, полученные в первой и третьей группах. Для этого мы воспользовались методикой Т. Лири.

Анализируя результаты диагностики, мы видим, что преобладающим типом межличностных отношений в первой (синдром сформировался) группе является независимый-доминирующий (59,3%). Преобладание данного типа отношений сочетается с такими особенностями, как: черты самодовольства, дистантность, эгоцентричность, завышенный уровень притязаний, выраженное чувство соперничества, проявляющееся в стремлении занять обособленную позицию в группе. Стиль мышления нешаблонный, творческий. Мнение окружающих воспринимается критически, собственное мнение возводится в ранг догмы или достаточно категорично отстаивается. Эмоциям недостает тепла, поступкам – конформности. Низкая подчиняемость.

Властный-лидирующий тип отношений в обеих группах представлен одинаково (25%). Этот тип отношений выявляет уверенность в себе, умение быть хорошим наставником и организатором, свойства руководителя. Характеризуется оптимистичностью, быстротой реакций, высокой активностью, выраженной мотивацией достижений, легкостью и быстротой принятия решений.

Можно предположить, что это люди с поведением типа “А”. Люди, демонстрирующие этот тип поведения, предпочитают бурный темп жизни, преодоление трудностей, сильную потребность держать все под контролем, поэтому они более подвержены влиянию стрессовых факторов и, следовательно, выгоранию. Так как педагоги, участвовавшие в исследовании это женщины, важно отметить, что у женщин связь между поведением типа “А” и показателями выгорания выражена сильнее, чем у мужчин .

В группе педагогов с не сформировавшимся синдромом эмоционального выгорания преобладающим также является независимый-доминирующий тип межличностных отношений, и в процентном соотношении он выражен меньше чем в первой группе (43,7%), а также усилен таким типом отношений как недоверчивый-скептический (31,3%). Этот тип взаимоотношений проявляется такими личностными характеристиками как системное мышление, опирающееся на конкретный опыт, практичность, реалистичность, склонность к иронии, высокая конфликтность, которая может быть не столь явной и аккумулироваться, создавая тем самым повышенную напряженность, а также обособленность, замкнутость, ригидность установок, критический настрой к любым мнениям кроме собственного. Такие личностные характеристики скорее могут оказывать влияние на развитие синдрома эмоционального выгорания .

Рассмотрим типы преобладающих взаимоотношений в еще более узких группах, т.е. в группе педагогов с полностью сформировавшимся синдромом во всех трех фазах (15%), и в группе педагогов с полностью не сформировавшимся синдромом (5%). Мы видим следующую картину: в первой группе преобладает независимый-доминирующий тип межличностных отношений (83%), а во второй по 50% имеют властный-лидирующий и независимый-доминирующий типы отношений.

Как мы видим, очень значимых различий между результатами в разных группах не наблюдается, следовательно, мы можем предположить, что на формирование и развитие синдрома эмоционального выгорания могут оказывать влияние другие факторы, например организационные.

Исходя из всего вышесказанного, мы можем составить гипотетический «портрет» педагога со сформировавшимся синдромом эмоционального выгорания. Это человек с высоким уровнем невротичности, депрессивности, застенчивости, с высокой эмоциональной лабильностью с выраженными феминными чертами. Кроме того, это человек, с независимым-доминирующим типом межличностных отношений, т.е. склонный к субъект-объектным отношениям, старающийся сохранить контроль над «окружающей средой».

Недостаток контроля над «окружающей средой» является фактором, способствующим выгоранию. Соответственно, чем большее количество детей в классе, тем сложнее учителю удерживать внимание на происходящем, что может являться источником невротизации и, следовательно, способствовать развитию выгорания. В нашем исследовании данный фактор усиливается преобладающим типом (независимый-доминирующий) взаимоотношений.

Взаимоотношения с руководством – известно, что конфликты по горизонтали в группе работников гораздо менее психологически опасны, чем конфликты с людьми, занимающими более высокое профессиональное положение. В нашем исследовании только у педагогов, которые ощущают на себе давление со стороны руководства, синдром сформировался полностью (15,8%). В группе педагогов с не сформировавшимся синдромом эмоционального выгорания отношения с руководством либо нейтральные (37,5%) либо человек ощущает поддержку и заботу со стороны руководства (62,5%). Важно отметить, что у всех педагогов, ощущающих давление со стороны руководства, оказался повышенным такой фактор как застенчивость, а, следовательно, повышенная тревожность.

Значимыми в нашем исследовании оказались такие факторы как удовлетворенность профессией и чувство значимости профессии в обществе. Мы не можем отнести эти факторы к организационным, традиционно они рассматриваются в качестве конечных результатов синдрома (Орел, 2001г.) Известно, что если работа оценивается как незначимая в собственных глазах, то синдром выгорания развивается быстрее. В группе педагогов со сформировавшимся синдромом эмоционального выгорания неудовлетворенными собственной профессией оказались 42%, в то время как в группе педагогов с не сформировавшимся синдромом таких людей не оказалось.

Проанализировав все полученные результаты, мы видим, что синдром эмоционального выгорания в группе испытуемых сформировался у 47,5% педагогов и не сформировался у 20%, разница составляет 27,5%.

Доминирующими являются такие симптомы как:

* «переживание психотравмирующих обстоятельств» (52,5%), это означает, что педагоги испытывают воздействие психотравмирующих факторов, нарастающее напряжение, которое выливается в отчаяние и негодование, неразрешимость ситуации приводит к развитию выгорания;
* «расширение сферы экономии эмоций»(47,5%) говорит о том, что данная форма защиты осуществляется вне профессиональной сферы, т.е. в общении с родными, друзьями. На работе эти люди держатся в соответствии с нормативами, а дома замыкаются или, еще хуже готовы послать всех подальше;
* «неадекватное эмоциональное реагирование» (32,5%) говорит о том, что педагог перестает улавливать разницу между экономным проявлением эмоций и неадекватным эмоциональным реагированием. Неадекватная «экономия» эмоций ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования в ходе рабочих контактов. При этом человеку кажется, что он поступает допустимым образом, а учащийся при этом чувствует совсем другое – эмоциональную черствость, равнодушие, неуважение.

Так же мы видим, что большинство испытуемых со сформировавшимся синдромом, находится в фазе «резистенции» – сопротивления 35% (см. диаграмму уровня проявления СЭВ, рис.1), у них происходит сопротивление нарастающему стрессу, педагоги осознанно или нет, стремятся к психологическому комфорту, к снижению давления внешних обстоятельств.

Что касается взаимосвязи синдрома эмоционального выгорания со стажем работы, мы видим, что наиболее высокие показатели имеют педагоги со стажем работы от 10 до 15 лет. Это может быть вызвано такими факторами как кризис середины жизни, нагрузки связанные с наличием семьи и детей, “педагогический криз”, т. е. спад профессиональной деятельности после 10-15 лет работы. У педагогов со стажем работы более 20 лет все фазы синдрома эмоционального выгорания также имеют тенденцию к росту. Этот период может быть связан с кризисом идентичности личности. Наконец, у педагогов со стажем работы до 5 лет, выгорание может быть связано с несоответствием ожиданий связанных с профессией с реальной жизнью, а также с возможным кризисом семейной жизни, совпадающим с данным возрастом. Наиболее устойчивой к синдрому эмоционального выгорания оказалась группа педагогов со стажем работы от 15 до 20 лет. Это связано с таким фактором как освоение родительской дистанции с выросшими детьми, что приводит к обновлению переживаний, чувству полноты жизни и причастности ко всем ее проявлениям.

Таким образом, гипотеза, выдвинутая в начале исследования, о том, что синдром эмоционального выгорания развивается в результате длительной профессиональной деятельности, не подтверждается. Выраженность фаз синдрома эмоционального выгорания носит не монотонный возрастающий характер, а существует определенная закономерность его проявления, зависящая от возрастных и профессиональных кризисов педагога.

Анализируя влияние внутренних факторов, мы пришли к выводу, что педагогам, со сформировавшимся синдромом эмоционального выгорания, более присущи такие личностные характеристики как:

* невротичность – разница в высоких показателях по сравнению с группой педагогов с не сформировавшимся синдромом составляет 18%; депрессивность – разница в высоких показателях между группами составляет 45,4%;
* застенчивость – разница в высоких показателях составляет 48,7%;
* эмоциональная лабильность – разница в высоких показателях составляет 38,2%;
* по шкале маскулинизм – феминизм – высоких показателей не оказалось ни в одной из групп. Но разница в средних показателях составила 25,7%, а в низких 25%, что указывает на более выраженную феминность педагогов со сформировавшимся синдромом эмоционального выгорания.

Таким образом, формирование и развитие синдрома эмоционального выгорания связано с наличием у педагогов данных личностных характеристик.

Что касается ведущего типа межличностных отношений, то в группе педагогов со сформировавшимся синдромом и в группе педагогов с не сформировавшимся синдромом преобладающим является независимый-доминирующий тип отношений (59,3% и 43,7%). Властный-лидирующий тип проявляется одинаково в обеих группах (25%), а группа педагогов с несформировавшимся синдромом эмоционального выгорания имеет еще достаточно высокий уровень такого типа взаимоотношений как недоверчивый-скептический (31,3%). Таким образом, очень значимых различий между результатами, полученными в разных группах не наблюдается, следовательно, можно предположить, что на формирование и развитие синдрома эмоционального выгорания оказывают и другие факторы, такие как организационные.

Рассматривая влияние организационных факторов, мы видим, что наиболее значимыми являются такие факторы как: количество учащихся в классе - при большом количестве детей (более 30 человек), учителю гораздо сложнее контролировать происходящие процессы (Чернисс, 2003г.); и взаимоотношения с руководством – конфликты по горизонтали в группе работников гораздо менее психологически опасны, чем конфликты с людьми, занимающими более высокое профессиональное положение (Орел, 2001г.).

Вернемся теперь к ведущим типам межличностных отношений, мы не увидели очень значимых различий между результатами в группах педагогов со сформировавшимся синдромом и не сформировавшимся, ведущий тип отношений в той и другой группе независимый-доминирующий. Но в группе педагогов со сформировавшимся синдромом очень значимым является такой фактор как наличие большого количества учащихся. Другими словами, стремление к субъект-объектным отношениям с одной стороны и большое количество учащихся с другой, взаимно дополняют друг друга. Таким образом, внутренний фактор сам по себе не провоцирующий синдром эмоционального выгорания, становится таковым, усиливаясь организационным фактором.

На основании всего вышесказанного, можно сделать вывод, выдвинутая гипотеза о том, что на развитие синдрома эмоционального выгорания оказывают влияние, как личностные качества, так и организационные характеристики подтверждается.

# 2.2ВЫВОДЫ

1. Доминирующими симптомами эмоционального выгорания являются: «переживание психотравмирующих обстоятельств», «неадекватного эмоционального реагирования», «расширение сферы экономии эмоций».
2. Выраженность фаз синдрома эмоционального выгорания не носит монотонный возрастающий характер, существует определенная закономерность его проявления, зависящая от возрастных и профессиональных кризисов педагога.
3. На развитие синдрома эмоционального выгорания оказывают влияние, как личностные качества педагогов, так и организационные факторы, но влияние личностных факторов преобладает.
4. Личностные и организационные факторы усиливают влияние друг друга.

# 2.3МЕТОДЫ ПРОФИЛАКТИКИ И КОРРЕКЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ПЕДАГОГОВ

Для профилактики и помощи педагогам в преодолении синдрома выгорания рекомендовано следующее:

* организация рабочих пауз для эмоциональной разгрузки;
* оптимизация режима работы и отдыха ;
* обучения приемам релаксации и саморегуляции психического состояния;
* привитие навыков конструктивных (успешных) моделей преодолевающего поведения.

А также в целях противостояния выгоранию нами предложены советы, рекомендованые врачом Д. Лейком, названные привычками, позволяющими заботиться о своем психосоматическом здоровье.

1. Привычки правильного питания, что подразумевает:

* регулярный прием сбалансированной, богатой витаминами пищи;
* включение в рацион фруктов и овощей, много грубой пищи, особенно цельного зерна и круп;
* ограничение жирной пищи, растительных масел и белков;
* очень много свежей чистой воды (не меньше 8 стаканов в день).

2. Много двигаться и физически тренироваться по 20-30 минут три раза в неделю. Регулярные физические упражнения способствуют выведению из организма химических веществ, образующихся в результате стресса, делают релаксацию более глубокой и улучшают сон. Любые физические упражнения или спорт, если нагрузки не очень велики, полезны для организма.

3. Иметь правильное дыхание. Если оно ровное и глубокое, диафрагмальное, то действует успокаивающим образом.

4. Освоение и ежедневное использование приемов релаксации, направленной на снижение физической, умственной и эмоциональной напряженности. При высокой стрессогенности рабочего дня рекомендуется не копить напряжение до вечера, а использовать техники релаксации несколько раз в день.

5. Жить интересно. Культивировать хобби, развивать разносторонние предпочтения, не замыкаться только на работе, находить различные интересы в жизни.

6. Делать перерывы в работе и активно отдыхать, устраивать разгрузочные дни с переменой деятельности, экскурсиями, прогулками и поездками на природу, организовывать праздники для себя, своей семьи, близких людей или для сотрудников.

7. Сказать «нет» вредным привычкам.

8. Заботиться о положительном настрое на целый день. Развивать привычки позитивного самовнушения и мышления, формировать позитивные установки и пожелания.

9. «Выращивать сад» дома, на рабочем месте, на даче, во дворе. Общение с живой природой.

10. Общаться с домашним любимцем.

11. Находить время для заботы о себе, слушать музыку, смотреть любимые передачи, фильмы, читать книги.

12. Культивировать в себе ощущение покоя. Не позволять мрачным мыслям и плохому настроению разрушать душевное равновесие и благополучие. Использовать всевозможные техники для саморегуляции психического состояния.

Ректор Северного медицинского университета, один из ведущих психиатров России, академикРАМНПавел Сидоров дает ряд рекомендаций, соблюдая которые можно не только предотвратить возникновение СЭВ, но и достичь снижения степени его выраженности:

* определите и разделите краткосрочные и долгосрочные цели;
* используйте «тайм-ауты», которые необходимы для обеспечения психического и физического благополучия (отдых от работы);
* овладейте умениями и навыками саморегуляции (релаксация, идеомоторные акты, определение целей и положительная внутренняя речь способствуют снижению уровня стресса, ведущего к выгоранию);
* займитесь профессиональным развитием и самосовершенствованием (одним из способов предохранения от СЭВ является обмен профессиональной информацией с представителями других служб, что дает ощущение более широкого мира, нежели тот, который существует внутри отдельного коллектива, для этого существуют различные способы - курсы повышения квалификации, конференции и пр.);
* уходите от ненужной конкуренции (бывают ситуации, когда ее нельзя избежать, но чрезмерное стремление к выигрышу порождает тревогу, делает человека агрессивным, что способствует возникновению СЭВ);
* вовлекайтесь в эмоциональное общение (когда человек анализирует свои чувства и делится ими с другими, вероятность выгорания значительно снижается или процесс этот оказывается не столь выраженным)
* старайтесь рассчитывать и обдуманно распределять свои нагрузки;
* учитесь переключаться с одного вида деятельности на другой;
* проще относитесь к конфликтам на работе;
* не пытайтесь быть лучшим всегда и во всем.

А в заключение хочется отметить: опасность СЭВ заключается в том, что ему свойственно изо дня в день прогрессировать! Затормозить этот процесс бывает крайне сложно. На его фоне могут обостряться различные хронические заболевания, развиваться новые болезни и даже меняться состав крови. В этот момент попытки позаботиться о себе, как правило, не дают желаемого результата. И даже профессиональная помощь врача не приносит быстрого облегчения. Поэтому самое разумное - предотвратить появление данного синдрома, «задушить его на корню».

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Представленная дипломная работа посвящена проблеме эмоционального выгорания педагогов. В ней мы изучали и исследовали феномен синдрома эмоционального выгорания, а так же факторы, влияющие на формирование и развитие данного явления. Мы постарались обосновать причины формирования синдрома, рассмотрели динамику его развития в зависимости от стажа практической деятельности. В работе были выявлены личностные качества педагогов, а также организационные характеристики, влияющие на формирование и развитие данного явления.

Для выполнения поставленной цели была проведена следующая работа:

1. Изучена литература по данной проблеме;
2. Проведено психологическое исследование;
3. Выявлены факторы, оказывающие влияние на развитие синдрома;
4. Выявлены особенности формирования синдрома эмоционального выгорания педагогов в процессе профессионализации.

Результаты, полученные в ходе исследования, подтверждают гипотезу о том, что на развитие синдрома эмоционального выгорания оказывают влияние как личностные, так и организационные факторы и эти факторы взаимно усиливают друг друга.

Изучаемая в работе проблема, на наш взгляд, представляется очень важной, так как эмоциональное выгорание оказывает негативное влияние не только на самих педагогов, на их деятельность и самочувствие, но и на тех, кто находится рядом с ними. Это и близкие родственники, и друзья, а также ученики, которые попросту вынуждены находиться рядом, и поэтому становятся заложниками синдрома. Поэтому, очень важно на наш взгляд, продолжить начатую работу, но уже с упором на коррекцию негативных последствий данного явления.

# СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1.Аболин Л.М. Психологические механизмы эмоциональной устойчивости человека.[Текст] / Аболдин Л.М - Казань: КГУ.- 1987.-240 с.

2.Акиндинова И.А. Методы психологической помощи работе с последствиями синдрома эмоционального выгорания специалистов помогающих профессий [Текст]: Психологический журнал./Акиндинова И.А.- 2001. Том 17. -№ 4. С. 56-72

3. Аминов Н.А. Психофизиологические и психологические предпосылки педагогических способностей [Текст]: Вопросы психологии./ Аминов Н.А.- №5.- 1988- С.32-40

4. Антилогова Л.Н. Этико-психологические аспекты труда учителя. [Текст] /Антилогова Л.Н.– Омск. – 1992 –С. 215

5. Безносов С. П. Профессиональная деформация личности.[Текст] / Безносов С.П.— СПб: Речь.-2004. С.272.

6. Бодалев А.А. Актуальные проблемы изучения взрослых[Текст] Мир психологии./Бодалев А.А.-1999.-№2.-С.6-11.

7. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. [Текст]/ Бойко В.В.– СПб.: Питер.- 1999.- С.99-105.

8. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других.[Текст] /Бойко В.В.– М.: Наука.- 1997. – С.115-154.

9. Борисова М. В. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов[Текст] /Борисова М.В. Вопросы психологии. -2005. -№ 2.

10. Большой психологический словарь[Текст]/ сост. и общ. ред. Б.Мещеряков, В.Зинченко.-СПб.:Прайм-Еврознак.-2003-С. - 381

11. Варламова Е.П., Степанов С.Ю. Рефлексивные методы диагностики в системе образования[Текст] Вопросы психологии.-1997.-№5.-С.26-44с.

12. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика.[Текст] / Водопьянова Н.Е.– СПб.: Питер, 2005.С. 212

13. Выготский Л.С. Педагогическая психология. [Текст]/ Выготский Л.С.- М., Педагогика.-1991. С.476

14. Вяткин Б.А., Хрусталев Т.М. Специальные способности в структуре индивидуальности учителя [Текст]: Вопросы психологии.-N4.- 1994.С.52-57

15. Гордиенко В.Н. Психология удовлетворенности профессионально-педагогической деятельностью [Текст]/ Гордиенко В.Н.- Монография.-Иркутск.- 2009. С.382

16. Грановская Р.М. Элементы практической психологии.[Текст]/ Грановская Р.М.- С.П. – 1997. С.263

17. Гринберг Д. Управление стрессом. 7-е изд.[Текст] /Гринберг Д.— СПб.: Питер.- 2002.С. 315

18. Дружилов С.А. Человек и труд. Основы психологии профессиональной деятельности.[Текст]/ Дружилов С.А.-Новокузнецк: ИПК.-1998. С. 370

19. Елканов С.Б. Основы профессионального самовоспитания будущего учителя.[Текст]/Елканов С.Б. М.- “Просвещение”.- 1989. С.289

20. Залевский Г.В. Психическая ригидность в норме и патологии.[Текст]/Залевский Г.В.- Томск: Изд-во Том. ун-та, 1993.С. 272

21. Иевлева С., Шаталова Т. Когда обожжены нервы [Текст]:Статья. 2003.С.

22. Ильин Е.П. Эмоции и чувства.[Текст]/ Ильин Е.П.- ПИТЕР, С.-Петербург.-2002.- С.221.

23. Колесников Л.Ф. Резервы эффективности педагогического труда.[ Текст]/ Колесников Л.Ф.- Новосибирск.- 1985.С.348

24. Львова Ю.Л. Социально-педагогические проблемы развития профессиональной и общественной активности учителей [Текст]/ Львова Ю.Л.- М.- 1988.С.362

25. Львова Ю.Л. Творческая лаборатория учителя.[Текст]Львова Ю.Л. М..-1990.С.316

26. Мальцева Н.В. проявление синдрома психического выгорания в процессе профессионализации учителя.[Текст]: Дис.канд.псих.наук./Мальцева Н.В. Екатеринбург. 2005-С.190

27. Маркова А.К. Психология труда учителя.[Текст]/Маркова А.К. М., Просвещение .- 1993.С.352

28. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются. [Текст]:Статья 1978.

29. Мильруд Р.П. Формирование эмоциональной регуляции поведения учителя [Текст]:Вопросы психологии.- N6. -1987.

30. Митина Л.М. Эмоциональная устойчивость учителя: психологическое содержание, генезис, динамика[Текст]: Школа здоровья.-1995.-Т.2,№1.-С.25-43.

31. Митина Л.М., Асмаковец Е.С. Эмоциональная гибкость учителя: психологическое содержание, диагностика, коррекция.[Текст]/Митина Л.М., Асмаковец Е.С. М.-“Флинта”, -2001.С.413

332. Мудрик А.В. Учитель: мастерство и вдохновение[Текст]/ Мудрик А.В.М.- -1986 г.

33. Орел В.Е. Феномен выгорания в зарубежной психологии. Эмпирическое исследование.[Текст]:Психологический журнал. – М.: Наука, 2001

34. Орел В.Е. синдром психического выгорания личности: монография.[Текст]/ Орел В.Е.- Ярославль:Изд-во «Институт психологии РАН». 2005-330с.

35. Орлов А.А. Современный учитель: социальный престиж и профессиональный статус[Текст]: Педагогика.-1999.-№7. С.60-68.

36. Поливанова К.Н. Психология возрастных кризисов[Текст]/ Поливанова К.Н.-М. 2000г.

37. Пряжников Н.С., Ожогова Е.Г. Стратегии преодоления синдрома "эмоционального выгорания" в работе педагога.[Текст]: Психологическая наука и образование. -№2.-2008.С.103

38. Психология работы с персоналом в трудах отечественных специалистов[Текст]/Сост. и ред. Л.В.Винокурова.- СПб.: Питер.2001.- С.512

39. Реан А.А., Баранов А.А. Факторы стрессоустойчивости учителей.[Текст]:Вопросы психологии. -1997. -№ 1. -С. 45-54.

40. Резапкина Г.В., Резапкина З.В. Психологический портрет учителя[Текст]:Психология в школе.-1999.-№2.- С.24-30.

41. Рогов Е.И. Учитель как объект психологического исследования: Пособие для школьных психологов по работе с учителем и педагогическим коллективом.[Текст]/ Рогов Е.И.- М., Владос, 1998. -496с.

42. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях [Текст]:Психологический журнал. – М.: Наука, 2002. – Т. 23. – № 3. – С. 85–95.

43. Селье Г. Стресс без дистресса[Текст]/Селье Г.- М.,1982г.С.212

44. Селье Г. Некоторые аспекты учения о стрессе [Текст] :Общая психология: сборник текстов./Айсмонтас Б.Б. - М.: Наука, 2003. С. 150-153.

45. Скугаревская М.М. Синдром эмоционального выгорания.[Текст]:Медицинские новости. 2002.- №7. С.22-25.

46. Сыманюк Э. Э. Стратегии профессионального самосохранения личности [Текст]:Мир психологии. 2005. № 1.

47. Трунов Д.В. Синдром сгорания: позитивный подход к проблеме. [Текст]:Журнал практического психолога. – М.: Издательство МГУ, 1998. – № 8.- С.84-89.

48. Тумалев В.В. Учительство в ситуации социальных перемен (социалогический анализ)[Текст]:Автореферат дис….докт.социолог.наук.-СПб.1995.

49. Филина С. О «синдроме профессионального выгорания» и технике безопасности в работе педагогов и других специалистов социальной сферы [Текст]: Школьный психолог. – 2003. - № 36.

50. Форманюк Т.В. Синдром эмоционального сгорания как показатель про-фессиональной дезадаптации учителя.[Текст]:Вопросы психологии. – М.: Школа-Пресс, 1994. – № 6. – С. 57–63.

51. Шитова И.Ю. Проблемы педагогической профессии и пути их разрешения. [Текст]:Интернет 2002г.

52. Чернисс К. Профессиональное выгорание: беспокойство за работников и боссов растет [Текст] :Статья, интернет.

53. Юдина Е.Г. Профессиональное сознание педагога: опыт постановки проблемы в современном образовании [Текст]: Психологическая наука и образование.-2001.№1.-С.89-100.

54. Юдчиц Ю.А. К проблеме профессиональной деформации [Текст] Журнал практического психолога. -1998.-№ 7.

55. Янковская Н. Эмоциональное выгорание учителя[Текст]Народное образование.- 2009.-№2 -С.127-137.