

УДК 316.6: 378 (045)

ISSN 1812-5220  
© Проблемы анализа риска, 2017

# Социальные риски феномена эмоционального выгорания работников сферы образования

**М. Е. Родионова,**  
Финансовый университет  
при Правительстве РФ,  
г. Москва

**А. И. Локтева,**  
ЧУ ДОО ДС «Апельсин»,  
г. Москва

## Аннотация

В статье представлен анализ такой злободневной на сегодняшний день темы, как феномен эмоционального выгорания работников сферы образования, на примере педагога высших учебных заведений, учителя и воспитателя. Представлен анализ теоретических подходов к проблеме эмоционального выгорания, рассмотрены социальные их риски, методы профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания. В статье также приведены результаты авторского сравнительного исследования особенностей эмоционального выгорания (представлены организация, методы исследования, анализ и интерпретация полученных данных).

**Ключевые слова:** социальные риски, проблема эмоционального выгорания, проблемы высшей школы, методы профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания, психологический анализ.

## Содержание

Введение

1. Основные теоретические подходы к проблеме эмоционального выгорания
2. Особенности проявления синдрома эмоционального выгорания и связанные с ним социальные риски
3. Методы профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания
4. Сравнительное исследование особенностей эмоционального выгорания

Заключение

Литература

## Введение

Актуальность изучения проблемы эмоционального выгорания у работников сферы образования обусловлена тем, что данные профессии относятся к профессиям социального типа, для которых характерен данный феномен. И преподаватель, и учитель, и воспитатель как субъекты образовательного процесса по роду своей деятельности вынуждены общаться со студентами, с детьми, их родителями, а также коллегами и административным персоналом, выполнять множество функций и пребывать в разных ролях, выполняя разнообразные предъявляемые этими ролями требования. Работа с людьми связана с повышенной эмоциональной нагруженностью, возможной конфликтностью, психофизической напряженностью, стрессогенностью. Все это ставит работников сферы образования в зону риска возникновения и развития у них синдрома эмоционального выгорания как состояния психоэмоциональной истощенности и потери мотивации к своей профессиональной деятельности.

Проблема психологического благополучия учителя является одной из наиболее актуальных проблем современной социологии, психологии, экономики. Феномен выгорания негативно воздействует на состояние здоровья и продуктивность деятельности специалистов, работающих в социальной сфере. В современной практической науке наблюдается недостаток сравнительных исследований специалистов смежных профессий, позволяющих выявить специфику проявления эмоционального выгорания. Таким образом, актуальным является проведение сравнительного анализа уровня выраженности и особенностей выгорания у педагогов общеобразовательных школ и воспитателей детского сада для поиска возможностей воздействия с целью профилактики этого негативного профессионального феномена.

## 1. Основные теоретические подходы к проблеме эмоционального выгорания

Первые упоминания о феномене эмоционального выгорания появились в психологических исследованиях в конце прошлого века. Впервые этот термин был употреблен в статье американского психиатра Х. Дж. Фрейденберга в 1974 г. для понимания негативного психологического состояния профессионала — состояния истощенности, деморализации, разочарования, которое возникает у здорового человека, находящегося в плотном контакте с пациентами при работе с ними в кризисных центрах и психиатрических клиниках.

Впоследствии многие западные исследователи заинтересовались изучением психологического содержания этого феномена. В социальных службах у сотрудников был обнаружен некий «стресс общения», который развивался как ответ на хронический стресс, сопровождающий межличностные отношения специалистов с клиентами. Работа с людьми предъявляет высокие требования в плане стрессоустойчивости в коммуникативных ситуациях. Подверженные выгоранию специалисты начинают применять неконструктивные стратегии общения и поведения, что приводит к еще большему стрессу и напряженности и усиливает конфликтность, ухудшает здоровье и снижает продуктивность их труда.

Зарубежные авторы обозначили синдром выгорания термином *burnout* (англ.) — «выгорание, сгорание» [42, 43].

Синдром выгорания является ответной реакцией организма на интенсивные и продолжительные рабочие стрессы. Феномен выгорания — это комплекс отрицательных психологических переживаний, сказывающихся на физическом и психическом состоянии человека, на его работоспособности и самочувствии, здоровье. Эти переживания порождают и соответствующее поведение.

Вслед за появившимся определением этого состояния ученые начали исследовать содержание данного феномена. Первые эмпирические исследования по проблеме эмоционального выгорания начали производиться в 1980-е годы в США, а затем в странах Западной Европы.

Интерес для исследователей представляло прежде всего изучение структуры синдрома выгорания, причин, лежащих в его основе, его многообразных симптомов и проявлений, а также влияния этого состояния на психологическое благополучие и деятельность работника.

В 1981 г. вышел ряд работ американского психолога К. Маслач и коллег. Эти работы послужили основой для проведения дальнейших исследований феномена. Разработанная ими модель выгорания дала возможность интерпретировать данные и строить исследования в рамках представленной ими концепции выгорания. В этих работах эмоциональное выгорание рассматривается как трехкомпонентный симптомокомплекс, в который входит эмоциональное истощение, деперсонализация (тенденция развивать негативное отношение к клиентам) и редукция личностных достижений. Эмоциональное выгорание стало соотноситься с понятием рабочего стресса, что может быть связано с удовлетворенностью трудом. Синдром выгорания возникает у профессионалов, вовлеченных в длительный, тесный и эмоционально напряженный контакт с другими людьми [42].

А. Пайнс (1982) также говорит о том, что синдром выгорания развивается в трудовой деятельности. Она определяет широкий круг профессионалов, испытывающих синдром профессионального выгорания, — это социальные работники, преподаватели, учителя, воспитатели, консультанты,

психологи, психиатры, полицейские, тюремный персонал, медицинские работники и др. [43].

С середины 1990-х гг. изучение феномена выгорания в западной психологии вышло на качественно новый уровень. Выгорание приобрело положение самостоятельного синдрома, который не сводился к другим состояниям в профессиональной деятельности (стресс, утомление, депрессия). Понятия «стресс» и «выгорание» схожие, но в то же время самостоятельные феномены, отличающиеся друг от друга тем, что выгорание является следствием длительных стрессов, которые испытывает сотрудник, работающий с людьми.

В отечественной науке первые упоминания о феномене можно найти в работах Б.Г. Ананьева, который рассматривает негативные явления, возникающие в профессиональной деятельности, связанной с межличностными отношениями у людей профессий типа «человек — человек» [1]. Объектом самостоятельного научного исследования в отечественной науке выгорание стало лишь в конце 90-х гг. XX в.

Анализируя работы, в которых исследуется феномен выгорания, можно выделить несколько основных подходов к его пониманию.

Так, К. Маслач с коллегами предложила интерактивный подход к пониманию сущности феномена эмоционального выгорания. Они акцентируют внимание на важности межличностных контактов в возникновении выгорания. К. Маслач и С. Джексон в 1981 г. дают определение выгоранию, рассматривая его как синдром, связанный с эмоциональным истощением и цинизмом, сопровождающийся ощущением своей профессиональной неэффективности, который выступает как ответная реакция на хронические эмоциональные и межличностные стресс-факторы в работе. Они предложили рассматривать эмоциональное выгорание как трехкомпонентный синдром, включающий три кластера симптомов: эмоциональное и/или физическое истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений (сниженную рабочую продуктивность). Раскрывая содержание этих симптомов, исследователи определяют эмоциональное истощение как чувство эмоционального перенапряжения и переживания опустошенности, истощенности своих эмоциональных ресурсов, которое возникает, когда сотрудник чувствует, что не может отдаваться работе с таким же воодушевле-

нием, как было раньше. Деперсонализация рассматривается ими как отстраненное отношение к своим клиентам, когда у профессионалов появляется равнодушное и зачастую даже негативное или циничное отношение к людям, с которыми они работают, которым оказывают профессиональную помощь, которых обслуживают по роду работы. В частности, контакты с ними становятся формальными, обезличенными. Возникающие негативные чувства могут иметь поначалу скрытый характер и проявляться в сдерживаемом раздражении, которое со временем растет и приводит к конфликтам и напряженности в отношениях.

Редукция личных достижений понимается ими как сниженная трудовая продуктивность, которая проявляется в заниженной самооценке и в отрицательном самовосприятии себя как профессионала, недовольстве собой, своей компетентностью, негативном отношении к себе как личности, формальном выполнении профессиональных обязанностей. Все вместе эти компоненты характеризуют состояние, при котором специалист становится озабочен своими личными потребностями и переживаниями и прекращает уделять внимание своей работе, вкладываться в нее. Это может приводить к дезадаптивным способам снятия стресса, что помогает на первых этапах без какого-либо разрешения проблем, но впоследствии, напротив, усиливает процесс выгорания [42].

А. Пайнс является главным представителем индивидуального подхода к проблеме выгорания, суть которого заключается в том, что синдром эмоционального выгорания с наибольшей степенью вероятности возникает у высоко мотивированных работников с высоким уровнем ожиданий и притязаний.

В своей концепции А. Пайнс описывает синдром выгорания как состояние физического, эмоционального и когнитивного истощения, которое вызвано продолжительным нахождением в эмоционально насыщенных ситуациях, связанное с переживанием чувства значимости себя как профессионала [43].

Выгорание хоть и является следствием длительных, хронических профессиональных стрессов, но его влияние распространяется не только на рабочую ситуацию, а проявляется и в других жизненных сферах, вызывая экзистенциальные переживания разочарования в поиске смысла жизни, который

человек пытается найти в работе. Как правило, выгорание возникает у профессионалов с высокой помогающей мотивацией, которые хотят сделать что-то значимое в жизни и вкладывают этот смысл в свою работу. Развитию профессионального выгорания предшествует период повышенной активности, увлеченности, «горения», во время которого человек целиком захвачен работой, игнорирует собственные потребности, нужды. После такого периода перенапряжения душевных и физических сил неизбежно появляются первые признаки усталости, истощенности психоэмоциональных и физических ресурсов. Далее возникает желание отстраниться, чтоб защитить свои ресурсы, как способ совладать с эмоциональным стрессом на работе. В результате ситуация может развиваться таким образом, что специалиста перестает волновать профессиональная деятельность и почти никакие события профессиональной жизни не вызывают эмоционального отклика — ни положительного, ни негативного. Пропадает заинтересованность в профессиональных контактах с клиентами, пациентами, которые воспринимаются как неодушевленные предметы, само их присутствие порой может быть неприятно. Признак синдрома выгорания проявляется в ощущении утраты своей эффективности и снижении уровня самооценки. Специалист не видит дальнейших перспектив в собственной профессиональной карьере, снижается удовлетворенность работой, пропадает вера в свои профессиональные возможности.

В отечественной литературе концепция выгорания представлена в работе В. В. Бойко. Он рассматривает синдром выгорания в соответствии с фазами развития стресса. Основная идея состоит в том, что личность вырабатывает механизм психологической защиты в форме приобретенных стереотипов эмоционального поведения, которые проявляются в профессиональной сфере и полностью или частично вычеркивают эмоции в ответ на психотравмирующее воздействие. Бойко рассматривает синдром выгорания как функциональный стереотип, который позволяет человеку дозированно и экономно расходовать энергетические ресурсы. Платой за это являются дисфункциональные последствия такого поведения, проявляющиеся в отрицательном воздействии его на исполнение трудовых обязанностей профессионала [3].

Синдром выгорания проявляется в многообразной симптоматике. К. Маслач с коллегами выделяют несколько основных групп симптомов [42].

Так, выделяются психофизические проявления эмоционального выгорания, к которым относятся такие симптомы, как чувство постоянной усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна (симптом хронической усталости); ощущение утомления и истощения как эмоционального, так и физического; уменьшение восприимчивости к внешним событиям и снижение быстроты реагирования на изменения внешней среды (отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию); общее истощение организма, которое сопровождается слабостью, низкой активностью. Могут развиваться психосоматические симптомы — ухудшение биохимических показателей крови, изменение гормонального состояния; могут возникать частые спазмы, появляться беспричинные головные боли; увеличивается частота нарушений функционирования желудочно-кишечного тракта. Появляется полная или частичная бессонница (быстрое засыпание и отсутствие сна ранним утром, начиная с 4 часов утра или, наоборот, неспособность заснуть вечером и «тяжелое» пробуждение утром, когда нужно вставать на работу). В результате постоянно заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня. Нарастают одышка или нарушение дыхания при физической или эмоциональной нагрузке.

Группа социально-психологических симптомов включает нарушения в сфере общения и межличностного взаимодействия. Это может быть повышенная раздражительность и конфликтность по незначительным причинам; частые нервные срывы — вспышки немотивированного гнева или отказы от общения, уход от контактов; причиной такого поведения являются накопившиеся негативные эмоции, чувства беспокойства, повышенной тревожности и страха, связанного с ощущением того, что что-то «не получится» или человек «не справится»; общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы: «Как ни старайся, все равно ничего не выйдет». Социально-психологические симптомы выгорания отражают отношение специалиста к процессу труда и его субъектам, что выражается в потере смысла

работы, разочаровании, меркантилизме, безынициативности, уходе от общения, нежелании выполнять свои профессиональные обязанности и т. д.

К поведенческим симптомам профессионального выгорания относятся следующие поступки и формы поведения работника: изменения рабочего режима дня — сотрудник либо начинает рано приходить на работу и поздно уходить с нее, либо, наоборот, поздно приходит на работу и рано уходит; независимо от объективной необходимости специалист берет работу домой, но дома ее не делает; снижается энтузиазм по отношению к работе. Дело в том, что синдром выгорания может усиливаться или, наоборот, ослабляться под воздействием тех или иных факторов.

Зарубежные исследователи фокусируют внимание на демографических характеристиках, личностных особенностях, таких как стрессоустойчивость и выносливость, локус контроля, уровень самооценки и т. д. Кроме того, большое значение уделяется социально-психологическим показателям, таким как уровень самостоятельности и инициативности работника, стимулирование его труда, стиль управления, наличие или отсутствие ролевых конфликтов, социальной поддержки со стороны коллег и другим [42, 43].

В отечественной науке исследователи занимались изучением типологических, характерологических и личностно-профессиональных особенностей как причин усиления синдрома выгорания.

Зарубежные и отечественные исследователи выделяют несколько основных причин, имеющих важное значение для развития эмоционального выгорания. Это могут быть социально-демографические, личностные, ролевые и организационные факторы.

К. Маслач в качестве ключевых факторов синдрома выгорания выделяет индивидуальный предел, потолок возможностей «эмоционального Я» противодействовать выгоранию, противостоять истощению, другими словами, способность самосохраняться; внутренний психологический опыт, включающий чувства, установки, мотивы, ожидания; негативный индивидуальный опыт, в котором сконцентрированы проблемы, дистресс, дискомфорт, дисфункции и их негативные последствия [42].

Роджерс, Добсон выделяют личностные факторы, к которым относятся: склонность к интровер-

сии, низкая социальная активность и адаптированность, жесткость и авторитарность по отношению к другим, низкий уровень самоуважения, чрезмерно высокая или низкая мотивация успеха, трудолюбие, высокий уровень эмпатии и др. [6].

В.Е. Орел разделяет факторы на индивидуальные и организационные. К индивидуальным относятся: социально-демографические (возраст, пол, уровень образования, семейное положение, стаж работы); личностные особенности (выносливость, локус контроля, стиль сопротивления, самооценка, нейротизм, экстраверсия). К организационным относятся такие факторы, как условия работы (рабочие перегрузки, дефицит времени, продолжительность рабочего дня); содержание труда (число клиентов, острота их проблем, глубина контакта с клиентом, обратная связь); социально-психологические (взаимоотношения в организации, отношение к объекту труда)[23].

К социально-демографическим факторам относятся такие переменные, как пол, возраст, семейное положение, стаж работы. В большинстве исследований не говорится о значимой корреляции этих переменных с выгоранием, однако в некоторых указано, что у женщин в большей степени развивается эмоциональное истощение, чем у мужчин, кроме того, у них удовлетворенность оплатой труда и удовлетворенность профессиональным ростом не влияют на развитие синдрома выгорания.

К личностным факторам, провоцирующим развитие выгорания, относятся низкий уровень стрессоустойчивости, чрезмерная или, наоборот, недостаточная мотивация к выполнению деятельности, несовпадение качеств личности с требованиями, предъявляемыми деятельностью.

Что касается ролевых факторов, то тут речь может идти о наличии связи между ролевой конфликтностью, ролевой неопределенностью и эмоциональным выгоранием. Причиной выгорания может стать работа при нечеткой или неравномерно распределенной ответственности за свои профессиональные действия, и наоборот, работа в ситуации распределенной ответственности ограничивает развитие синдрома эмоционального выгорания.

К организационным факторам развития синдрома эмоционального выгорания относится наличие напряженной психоэмоциональной деятельности (интенсивное эмоциональное общение,

большое количество информации, требующее интенсивного восприятия и переработки для принятия управленческих решений). Кроме того, фактором развития эмоционального выгорания может являться дестабилизирующая организация деятельности — нечеткая организация и планирование труда, недостаточность необходимых средств, наличие бюрократических моментов, многочасовая работа, имеющая трудноизмеримое содержание. Еще одной важной причиной выгорания выступает неблагоприятная психологическая атмосфера, наличие конфликтов в коллективе и в системе «руководитель — подчиненный».

Е. Г. Ожогова также говорит о трех группах причин, способствующих развитию синдрома. Первая группа — личностные факторы, которые представлены особенностями характера, личностными чертами, уровнем самооценки, стилем сопротивления трудностям, а также такие социально-демографические показатели, как пол, возраст, образование, семейное положение и др. Вторая группа включает организационные факторы: условия работы, наличие перегрузок, содержание труда, стиль руководства и т. д. В третью группу автор включила специфические особенности выполняемой деятельности. Так, рассматривая педагогическую деятельность, можно назвать высокий уровень ответственности, массовую феминизацию профессиональной среды, низкий престиж профессии, напряженность психологического климата в коллективе, требования неукоснительного соблюдения профессиональных стандартов поведения и следования высоким морально-этическим принципам и др. [20, 21].

В. В. Бойко выделяет ряд внешних и внутренних предпосылок, провоцирующих эмоциональное выгорание [3].

В группу внешних факторов автор включает содержание работы, условия материальной среды, а также социально-психологические условия труда. Рассмотрим эти факторы подробнее.

Хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность, связанная с интенсивным общением, в плане целенаправленного восприятия других людей и оказания на них своего влияния. Сотрудник, работающий с людьми, постоянно вынужден общаться и активно использовать когнитивную и эмоциональную сферу — воспринимать, думать,

запоминать, ставить и решать задачи, быстро анализировать поступающую информацию, взвешивать альтернативы и принимать решения.

Дестабилизирующая организация деятельности: недостаточно понятное планирование и организация труда, плохо структурированная противоречивая информация, сбои в передаче информации, недостаток оборудования, нечеткость распределения должностных обязанностей и др.

Такая дестабилизирующая рабочая ситуация сказывается как на самом профессионале, так и на субъекте его профессиональной деятельности — клиенте, потребителе, пациенте и на взаимоотношениях обеих сторон.

Повышенная ответственность за исполняемые функции и операции. Это связано с тем, что представители социомических профессий, как правило, работают в режиме достаточно жесткого внешнего и внутреннего контроля. Это касается в первую очередь педагогов, воспитателей, медиков и т. д. На представителях этих профессий лежит нравственная и юридическая ответственность за благополучие пациентов, учащихся, клиентов и т. д. Такая ответственность вызывает повышенное нервно-психическое напряжение. Так, например, данные исследований говорят о том, что учителя школ испытывают настолько сильный прессинг за день проведения уроков, их самоотдача и самоконтроль столь значительны, что к следующему рабочему дню психические ресурсы практически не восстанавливаются [37].

Неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности, которая вызвана напряженностью и конфликтностью в трудовом коллективе как по вертикали, в системе «руководитель — подчиненный», так и по горизонтали, в системе «коллега — коллега». Сложная обстановка в коллективе, с одной стороны, требует больших эмоциональных затрат, а с другой, соответственно, поиска путей экономии психических ресурсов.

Психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения: у педагогов и воспитателей это дети с особенностями характера, со слабой нервной системой и неуравновешенностью психических процессов либо с задержкой психического развития. У врачей — пациенты со слабой мотивацией к лечению, конфликтные, неуравновешенные люди.

К внутренним факторам, способствующим развитию эмоционального выгорания, В. В. Бойко относит следующие.

Склонность к эмоциональной ригидности. Дело в том, что эмоциональное выгорание как средство психологической защиты возникает чаще у тех людей, которых отличает большая сдержанность, меньшая эмоциональная реактивность и восприимчивость.

Несмотря на большое количество публикаций, посвященных изучению факторов профессионального выгорания как западными, так и отечественными исследователями, в них недостаточное внимание уделяется экзистенциально-аксиологическим аспектам синдрома выгорания: ценностям, смыслам, жизненным ориентациям, принципам, нравственным установкам и т. д.

Таким образом, анализ существующих в отечественной и зарубежной литературе определений понятия эмоционального выгорания позволил выделить следующие признаки данного явления.

Эмоциональное выгорание — это защитная реакция на стрессовые воздействия. Оно возникает в условиях интенсивного общения, где субъект деятельности постоянно вовлечен в проблемы своих подопечных, испытывающих психологическое или физическое неблагополучие. Выгорание характерно для социальных профессий, таких как врачи, профессора, учителя, воспитатели детских садов, психологи и другие специалисты, работающие с людьми. Это психологическое состояние здоровых людей, находящихся в эмоционально напряженной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Выгорание возникает в условиях интенсивного общения и проявляется как коммуникативная усталость, невозможность сопереживать, снижение личного участия и мотивации.

В настоящее время выгорание определяется как состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы и включающее в себя три составляющих: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию профессиональных достижений. Существует ряд факторов, провоцирующих развитие синдрома выгорания, в качестве основных можно выделить социально-демографические, личностный, организационный и ролевой факторы. К личностным факторам относятся характерологические особенности, личностные чер-

ты, самооценка. К социально-демографическим — пол, возраст, образование, семейное положение и др. К организационным факторам относятся нечеткая организация и планирование труда, недостаточность необходимых средств, наличие бюрократических моментов, перегрузки, наличие конфликтов и др. Ролевой фактор связан с ролевой конфликтностью и ролевой неопределенностью.

## **2. Особенности проявления синдрома эмоционального выгорания и связанные с ним социальные риски**

Синдром эмоционального выгорания является профессиональным феноменом и возникает у представителей профессий социэкономической направленности, связанных с необходимостью интенсивной коммуникации. Он наиболее типичен для представителей таких профессий, как врачи, средний медицинский персонал, преподаватели, учителя, психологи, воспитатели детских садов, продавцы, работники сферы услуг, менеджеры, руководители.

Есть достаточное количество исследований, показывающих распространение синдрома выгорания у работников образовательной сферы [2, 5, 14, 25, 26, 30, 34].

Это связано с тем, что профессиональная деятельность этих сотрудников характеризуется высоким уровнем коммуникативной напряженности. В деятельности специалистов педагогических профессий присутствует большое число эмоциогенных факторов, провоцирующих постоянное напряжение и приводящих к развитию выгорания. Ситуации стресса в деятельности педагогических работников разнообразны, условия работы предъявляют повышенные требования к профессиональным и личностным качествам людей, которые решили посвятить себя этой профессии.

К неблагоприятным факторам труда педагога относятся: необходимость постоянной включенности в процесс и соответственно высокая нагруженность когнитивных процессов — сосредоточения внимания, памяти, мышления; высокая эмоциональная нагрузка; повышенная ответственность за жизнь и здоровье детей.

В нашем исследовании изучаются две профессиональные группы сотрудников педагогической сферы — учителей общеобразовательных школ

и воспитателей детского сада, с точки зрения уровня выраженности у них эмоционального выгорания.

Обе эти профессиональные категории объединены общей спецификой педагогической деятельности — это работа с детьми, коммуникативная напряженность, активность субъектов деятельности, многоплановость задач и т. д., но в то же время каждая из профессий имеет свои особенности, что может отражаться и в специфике развития синдрома выгорания. Рассмотрим особенности педагогической деятельности подробнее на примере учителей и воспитателей детских садов.

Деятельность педагога в целом ориентирована на работу с детьми разного возраста, она направлена на работу с личностью человека, на его обучение и воспитание и реализуется посредством общения.

Одной из важнейших особенностей деятельности педагога является то, что «объектом» труда является в первую очередь ребенок — отдельный человек, обладающий своим характером, собственной активностью, и задача педагога — воздействовать на него своей собственной личностью с целью обучения, воспитания и развития. Кроме того, педагог также ведет работу с родителями, семьями, ближайшим окружением ребенка.

Цель деятельности педагога — передача знаний, умений и навыков, формирование личности ребенка посредством трансляции ему культурно-исторического опыта.

Содержанием труда педагога является содействие развитию детей и подростков посредством обучающей и воспитательной работы; своевременное выявление и устранение причин, порождающих проблемы у воспитанников, профилактика различного рода негативных явлений нравственного, физического, социального типа, отклонений в поведении детей, в их общении. Для этого он должен уметь проектировать образовательный процесс и прогнозировать ход его развития, взаимодействовать с другими, выявляя мотивы их поведения, регулировать поведение и эмоциональное состояние, как свое, так и воспитанников, анализировать педагогические ситуации и влиять на их развитие.

Основными функциональными обязанностями педагога являются:

- комплектация состава учащихся, осуществление их обучения, воспитания и развития;

- выбор форм, средств, методов и технологий обучения;

- выявление склонностей и способностей детей, их развитие;

- организация участия детей в массовых мероприятиях, олимпиадах, конкурсах, консультирование родителей;

- обеспечение сохранности их жизни и здоровья;

- участие в педсоветах;

- методическая работа, составление отчетной документации.

Деятельность воспитателя детского сада также является педагогической деятельностью с присущими ей характеристиками. Воспитатель занимается умственным, физическим и другими формами обучения и воспитания детей до семи лет. Одна из основных задач воспитателя — это развитие детей в соответствии с их возрастом, а также подготовка их к школе. Воспитатель изучает с детьми буквы и цифры, обучает их навыкам счета, развивает их мышление и речь. Проводит занятия, направленные на творческое развитие воспитанников, — по рисованию, лепке, музыкальные занятия. Проводит занятия по физкультуре, следит за соблюдением режима дня. Прививает им правила и нормы поведения, развивает социально желательные качества (вежливость, доброжелательность, правдивость и др.), приобщает к труду. Кроме того, воспитатель проводит консультативную работу с родителями по различным интересующим их вопросам. Воспитанники детских садов в силу возраста менее самостоятельны, и от воспитателя требуется большая включенность в их жизнь и постоянный контроль, что требует большой внимательности и ответственности.

Для успешного выполнения должностных обязанностей как учитель, так и воспитатель должны обладать необходимыми профессионально важными качествами, такими как развитое внимание, память, мышление, личностными качествами — эмпатичность, тактичность в общении, доброжелательность, способность к саморазвитию, организаторские способности, ответственность, стрессоустойчивость, уравновешенность, осознание границ своей компетентности, коммуникабельность, способность к сотрудничеству, инициативность, работоспособность, настойчивость и др.

Исследователи говорят о том, что наиболее важными чертами личности у представителей педагогических профессий должны быть: интерес к жизни, интерес к человеку, уважение к индивидуальности и признание особенностей каждой личности, интерес к культуре в ее широком понимании — к науке, технике, экономике, политике и т.д. Наличие широкого круга интересов, эрудиции и открытости педагога миру гарантирует передачу им этих черт своим воспитанникам [39, 40]. Также профессионально значимыми качествами личности, обеспечивающими успешность профессиональной деятельности и общения, являются: коммуникативные навыки, владение навыками вербального и невербального общения — жестами, мимикой, способность к эмпатии, спонтанности, пониманию людей, творческое мышление, гибкость мышления и поведения, способность перестраивать систему контакта в зависимости от ситуации, навыки саморегуляции своих мыслей, чувств, эмоциональных состояний, умение прогнозировать педагогические ситуации, применять различные приемы педагогического воздействия — убеждение, внушение, заражение и др. [32].

Кроме перечисленных выше качеств, центральное значение для эффективности педагогической работы и предотвращения негативных личностных деформаций и выгорания играет профессиональная направленность педагога как система его устойчивых мотивов и побуждений саморазвития и самореализации в избранной профессии. Профессиональную направленность характеризует ценностное отношение педагога к своей профессии как важнейшему смыслу жизни, стремление служить ее целям и задачам, достигать педагогического мастерства.

Однако, несмотря на высокую значимость педагогической деятельности, в труде как педагога, так и воспитателя присутствует ряд стрессогенных факторов, которые могут провоцировать возникновение и развитие синдрома выгорания.

В.Е. Орел выделяет индивидуальные и организационные факторы. Индивидуальные факторы он делит на две группы. Это социально-демографические — возраст, пол, уровень образования, семейное положение, стаж работы. Исследователь отмечает, что наиболее тесно с выгоранием связаны стаж и возраст. Вторую группу составляют личностные особенности — нейротизм, интроверсия, самооцен-

ка, локус контроля. К организационным факторам он относит негативные условия работы и материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности. В частности, говорится о том, что основными организационными факторами выступают временные параметры деятельности и объема работы [23].

А.К. Маркова акцентирует внимание на том, что педагогической работе присущ высокий уровень информационного стресса — больших информационных перегрузок, когда когнитивная сфера учителя не в состоянии справиться с большим объемом поступающих сведений, не успевает выполнять рабочие задачи в требуемом темпе, в результате чего работник может принять неправильные решения, хотя несет при этом весь груз ответственности [16, 17].

Ю.Л. Львова говорит о том, что эмоциональное выгорание может быть связано с педагогическим кризисом, который наступает у педагогов старшего возраста в связи с тем, что они переживают несколько затруднений. Во-первых, им необходимо осваивать современные достижения науки и техники, в то время как у них, напротив, формируются шаблоны в работе, во-вторых — несоответствие ожидаемого результата и фактического в связи с отсутствием отдачи учащихся. Большая часть учителей справляется с кризисом, но частично он может оказывать влияние на развитие выгорания [15].

Т.В. Форманюк говорит о зависимости эмоционального выгорания и пола и указывает на то, что феминизированность профессии преподавателя, учителя, воспитателя имеет целый ряд отрицательных моментов, в частности это повышенная эмоциональная неустойчивость, высокая «стрессуемость», конфликт семейной и профессиональной ролей [36].

М.В. Борисова в своем исследовании на основании анализа эмпирических исследований выделяет объективные и субъективные факторы выгорания педагогов. Объективные факторы эмоционального выгорания связаны с особенностями деятельности, а внутренние, субъективные — с индивидуальными особенностями личности профессионала, которые влияют на процесс возникновения и развития выгорания [5]. К объективным факторам относится неблагоприятный социально-психологический климат в педагогическом коллективе, который характеризуется частыми конфликтами, повышенной

напряженностью в отношениях с коллегами и руководством, отсутствием поддержки и сплоченности в коллективе. Такая ситуация отрицательно отражается на эмоциональном состоянии учителей, приводит к негативным переживаниям, что может способствовать эмоциональному выгоранию. Кроме того, выгорание могут также спровоцировать недостатки в организации деятельности педагогов — в ее регламентации, степени автономности учителя, особенностях распределения учебной нагрузки, недостаточном стимулировании труда, отсутствии перспектив профессионального роста и др. В качестве субъективных факторов выделяются следующие: высокий уровень нейротизма, эмоциональной неустойчивости индивида, выраженной эмоциональной лабильности, неуравновешенности нервно-психических процессов, повышенная возбудимость, частые проявления реактивности, низкий порог переживания дистресса и преобладание негативно окрашенных эмоциональных состояний. Причиной возникновения выгорания могут также являться рассогласования в ценностной сфере учителя, что выражается в невозможности реализации им в своей деятельности значимых смыслообразующих жизненных целей, а также приоритетных типов поведения, предпочтительного образа действий и/или значимых свойств личности. Кроме того, выгорание может быть связано с низким уровнем навыков осознанной саморегуляции эмоций и поведения [5].

Социально-психологический подход, предложенный К. Маслач и М. Лейтер [42], заключается в том, что выгорание является результатом несоответствия между личностью и работой. Чем больше это несоответствие, тем сильнее вероятность возникновения синдрома выгорания.

Таким образом, формирование синдрома эмоционального выгорания обусловлено, с одной стороны, личностными особенностями людей, входящих в профессию «педагог», а с другой — характером самой профессиональной деятельности.

Результаты проведенного анализа сущности феномена эмоционального выгорания и факторов, влияющих на его возникновение и развитие, позволяют выработать основные направления и мероприятия для его профилактики и работы с его негативными последствиями, для решения задачи сохранения психологического здоровья профессионалов и повышения эффективности их деятельности.

### 3. Методы профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания

В связи с тем, что синдром эмоционального выгорания является причиной столь негативных последствий для жизнедеятельности профессионала, остро встала необходимость разработки мер по его профилактике и коррекции.

Симптоматика, появляющаяся на фоне развития выгорания, выполняет сигнальную функцию, обращая внимание сотрудника на то, что существует некий сбой в рабочих отношениях и деятельности.

Д. Г. Трунов так говорит о сигналах выгорания: «В какой-то мере — это друзья профессионала, помогающие ему узнать, что с ним происходит. Восприятие этих сигналов как врагов означает отказ от предоставляемой возможности более глубокого понимания себя и своей деятельности» [35]. Эти сигналы дают возможность работнику понять, что с ним происходит, и исходя из этого решить, что делать дальше, возможно, изменить профессию или каким-то образом постараться скорректировать проявления синдрома.

Он предлагает четыре направления мероприятий для борьбы с синдромом эмоционального выгорания на примере психологов-консультантов.

1. *Приспособление себя к работе.* Под этим подразумевается процесс профессиональной адаптации, выражающейся в развитии профессионально важных качеств личности, таких как эмпатия, сопереживание, понимание человека, совершенствование способностей к восприятию и анализу информации, связанной с другим человеком.

2. *Приспособление работы к себе.* Это направление включает в себя изменение и перестройку профессиональных, организационных и других условий деятельности, адаптацию под свои особенности. Эти изменения, как правило, выражаются в большинстве случаев внешне — место, время, условия работы, и практически не касаются содержания работы.

3. *Экономичный расход «эмоционального топлива».* Это подразумевает снижение профессионалом количества эмоциональных затрат, связанных с консультированием. Сюда могут относиться различные способы психологической защиты, уменьшающие уровень вовлеченности специалиста

в консультативный процесс контакта с клиентом, формализация и структурирование своей деятельности, использование техник и т. д.

4. *Восстановление.* Специалист может предпринимать различные меры, направленные на восполнение потерь психической энергии. К ним относятся различные способы компенсации затраченных усилий и стимулирующие мероприятия: материальное вознаграждение труда, получение позитивной обратной связи и благодарности от клиентов, результата своих усилий, самопрезентация в среде специалистов и др. [35].

На сегодняшний день существуют разнообразные психологические подходы к профилактике и коррекции синдрома выгорания. Эти подходы могут применяться и для работы с педагогами школ и воспитателями детских садов.

В целях предотвращения эмоционального выгорания могут проводиться лекции, мастер-классы, практические и тренинговые занятия. На таких занятиях участники знакомятся с феноменом выгорания, изучают причины его возникновения и развития, овладевают способами психологической практики, направленными на снижение уровня выгорания и уменьшение его негативного влияния на личность и деятельность специалиста.

Одним из самых действенных средств профилактики выгорания является непрерывное психолого-педагогическое образование педагога, повышение его квалификации. Это связано с тем, что знания, полученные в период обучения в вузе, быстро устаревают и компетентность специалиста снижается, что может провоцировать третий признак эмоционального выгорания — чувство неуверенности в себе как в знающем профессионале.

При возникновении и росте признаков профессионального выгорания у работников важно своевременно обратить внимание на улучшение организационных условий трудовой деятельности сотрудников, на особенности межличностных отношений, складывающихся в рабочей группе, на индивидуальные особенности «выгорающих» сотрудников.

Существенную роль в противодействии синдрому выгорания отводят прежде всего самим работникам. Соблюдение ряда рекомендаций может предотвращать появление эмоционального выгорания, снижать его уровень. Для того чтобы защитить себя

от выгорания, работник должен уметь определять краткосрочные и долгосрочные цели своей профессиональной деятельности, что повышает долгосрочную мотивацию профессионала; брать таймауты на краткосрочный отдых в течение рабочего дня, что повышает ощущение психического и физического благополучия; профессионально развиваться и самосовершенствоваться, посещать курсы повышения квалификации, конференции и др.; избегать конкуренции, которая приводит к повышению тревоги и агрессивности; осуществлять регулярное эмоциональное общение, анализировать собственные чувства и делиться ими, что снижает вероятность выгорания; поддерживать хорошую физическую форму, так как неправильное питание, злоупотребление психоактивными веществами усиливают симптоматику эмоционального выгорания.

С целью профилактики профессионального выгорания важно стараться рассчитывать и обдуманно распределять свои нагрузки, учиться переключаться с одного вида деятельности на другой, проще относиться к конфликтам на работе, не пытаться быть лучшим всегда и во всем.

В процессе профессиональной деятельности необходимо проводить реализацию комплексной программы, которая направлена на профилактику и коррекцию профессионального выгорания, включает диагностику и разнообразные формы практической психологической работы [4].

Диагностика позволяет выявить уровень выгорания у педагогов и воспитателей, на ее основании разрабатывается комплекс практических мероприятий по профилактике и коррекции синдрома выгорания.

Важным направлением профилактики выгорания в профессиональной деятельности педагога является тренировка навыков саморегуляции эмоциональных состояний. Необходимость в саморегуляции часто возникает в профессиональной деятельности работников педагогического труда, в ситуациях, когда педагог находится в состоянии повышенного эмоционального и физического напряжения, например, при столкновении с новой, необычной, трудноразрешимой проблемой, которая не имеет однозначного решения или предполагает несколько альтернативных вариантов, в ситуациях трудного межличностного общения, когда

воспитанники провоцируют к импульсивным действиям, либо в случае если он находится в ситуации оценивания со стороны учащихся, коллег, родителей, руководителей. Педагогическая работа связана с интенсивным общением как с детьми, так и с их родителями, что требует от педагога навыков применения эмоционально-волевой регуляции.

Психологические основы саморегуляции психических состояний включают в себя управление эмоциями и поведением. В русле данного направления психологами разработан цикл упражнений по аутогенной тренировке, ориентированных на восстановление ресурсов личности. Повышенная эмоциональная напряженность деятельности является показанием к применению метода аутогенной тренировки. Сам аутотренинг представляет собой систему упражнений для саморегуляции психических и физических состояний. Он основан на сознательном применении человеком различных средств психологического воздействия на собственный организм и нервную систему с целью их релаксации и активизации. Использование приемов аутотренинга позволяет человеку целенаправленно изменить настроение, самочувствие, что положительно отражается на его работоспособности, здоровье.

Практическая психологическая работа с педагогами и воспитателями, у которых выявлен высокий уровень эмоционального выгорания, может проходить в форме психокоррекции, которая определяется как совокупность психологических приемов, применяемых психологом для оказания психологического воздействия на поведение здорового человека. Психокоррекционная работа проводится с целью улучшения адаптации человека к жизненным ситуациям; для снятия повседневных внешних и внутренних напряжений; для предупреждения и разрешения конфликтов, с которыми сталкивается человек. Психокоррекция может осуществляться как индивидуально, так и в группе. Такая работа может быть направлена на то, чтобы помочь педагогу лучше узнать самого себя как личность; выработать индивидуальный стиль деятельности, научиться лучше понимать своих воспитанников, выработать профессиональные коммуникативные умения и оптимальные способы контакта с родителями с целью общения по поводу обучения и воспитания детей.

Со стороны администрации учебных и воспитательных учреждений необходима разработка адекватной системы стимулирования труда сотрудников, дополнительных поощрений. Руководители должны следить за тем, чтобы организация труда была четко структурирована, должностные обязанности определены, не было чрезмерных перегрузок, чтоб условия труда и организация рабочих мест соответствовали предъявляемым требованиям.

Таким образом, основными путями профилактики и коррекции профессионального выгорания являются посещение психокоррекционных групп, аутогенная тренировка, саморегуляция, необходимость разработки системы поощрений и оптимизация организационно-управленческих условий деятельности. Профилактика и коррекция должны быть направлены на снижение действий стресс-факторов, а именно: снижение рабочего напряжения, повышение профессиональной мотивации, формирование баланса между затраченными педагогом усилиями и полученным вознаграждением.

Феномен эмоционального выгорания возникает в профессиях социальной направленности, связанных с интенсивным общением и высоким уровнем стресса, таких как преподаватели, учителя, врачи, воспитатели детских садов и др. Он представляет собой состояние физического, эмоционального и умственного истощения, которое возникает у здоровых людей, пребывающих в напряженной рабочей ситуации при выполнении профессиональных обязанностей. Синдром выгорания состоит из трех компонентов — это эмоциональное истощение, депersonализация и редукция профессиональных достижений.

Существуют факторы, способствующие возникновению эмоционального выгорания. К ним относятся социально-демографические, личностные и организационные факторы. В деятельности преподавателей, педагогов и воспитателей детского сада присутствует большое число эмоциогенных факторов, провоцирующих постоянное напряжение и приводящих к развитию выгорания. Обе эти профессии объединены общей спецификой деятельности — это работа с детьми, обладающими особенностями характера, коммуникативная напряженность, активность субъектов деятельности, многоплановость задач, неопределенность

результата деятельности и др. К факторам, провоцирующим выгорание работников сферы образования, относятся необходимость постоянной включенности в процесс и соответственно высокая нагруженность когнитивных процессов — сосредоточения внимания, памяти, мышления; высокая эмоциональная нагрузка; повышенная ответственность за жизнь и здоровье детей. Неблагоприятные особенности профессиональной деятельности могут также дополняться организационными и личностными факторами.

Результаты проведенного анализа феномена эмоционального выгорания и особенностей педагогической деятельности, провоцирующих его возникновение и развитие, позволяют выработать основные направления его профилактики и коррекции для снижения рабочего напряжения, повышения профессиональной мотивации, формирования баланса между затраченными педагогом усилиями и полученным вознаграждением. В качестве таких мер могут выступать: саморегуляция, аутогенная тренировка, посещение психокоррекционных групп, разработка и внедрение системы поощрений, оптимизация организационно-управленческих условий деятельности.

#### **4. Сравнительное исследование особенностей эмоционального выгорания**

##### *Организация и методы эмпирического исследования*

В данной работе представлен анализ проблемы эмоционального выгорания на примере педагогов общеобразовательных школ и воспитателей детского сада. Целью нашего исследования было выявить особенности эмоционального выгорания у учителей общеобразовательных школ и воспитателей детского сада. Объектом исследования является феномен эмоционального выгорания. Предметом исследования являются особенности эмоционального выгорания.

Задачи эмпирического исследования: выявить уровень и особенности эмоционального выгорания учителей; выявить уровень и особенности эмоционального выгорания воспитателей детского сада; провести сравнение уровня и особенностей эмоционального выгорания у учителей общеобразователь-

ных школ и воспитателей детского сада. Основной гипотезой исследования стало: учителя общеобразовательных школ в большей мере подвержены синдрому эмоционального выгорания по сравнению с воспитателями детского сада. Можно только предположить, насколько подвержены синдрому эмоционального выгорания преподаватели высшей школы.

В исследовании принимали участие две группы испытуемых — учителя общеобразовательных школ и воспитатели детского сада в количестве 30 человек каждая, со стажем работы от 7 до 25 лет. Исследование состояло из трех этапов. На первом этапе проводилась диагностика уровня выраженности и особенностей эмоционального выгорания у учителей школ. На втором этапе выявлялся уровень эмоционального выгорания и особенности у воспитателей детского сада. Третий этап был посвящен выявлению различий по шкалам и общему уровню выгорания между выборками учителей школ и воспитателей детского сада. Четвертый этап был посвящен анализу и интерпретации полученных данных.

Диагностика проводилась методом тестирования, применялось руководство «Опросник психического выгорания для учителей» (А.А. Рукавишников) [29]. Опросник включал в себя 3 шкалы, позволяющие выявить основные компоненты эмоционального выгорания, — «Психоэмоциональное истощение», «Личностное отдаление», «Профессиональная мотивация» и суммарный результат — «Индекс выгорания».

Статистическая обработка полученных данных для выявления значимости различий по шкалам и общему уровню выгорания между выборками учителей школ и воспитателей детского сада проведена с помощью *U*-критерия Манна — Уитни.

##### *Анализ и интерпретация полученных данных*

Первый этап исследования заключался в выявлении уровня эмоционального выгорания у учителей школ и воспитателей детского сада. Для диагностики использовалось руководство «Опросник психического выгорания для учителей». Анализ полученных данных по выборке учителей показал, что у 70% учителей был выявлен средний уровень и у 30% низкий уровень выраженности симптомов выгорания по шкале «Психоэмоциональное истощение».

Это означает, что большинство учителей в той или иной мере испытывают напряжение и истощение в эмоциональной сфере. Это может проявляться в ощущении хронического напряжения, психофизическом утомлении, чувстве истощенности, наличии признаков депрессии и раздражительности. При выраженности этого параметра у педагога возникает ощущение опустошенности, истощенности эмоциональных ресурсов, невозможности отдавать себя работе, как ранее.

По шкале «Личностное отдаление» у 87% учителей выявился средний уровень выраженности симптома, и у 13% — низкий уровень. Это говорит о том, что у подавляющего большинства педагогов проявляется тенденция к отстранению в отношениях с субъектами деятельности. Личностное отдаление проявляется в закрытости от контактов, которые становятся обезличенными и формальными, обесценивании межличностных отношений, негативизме, циничности по отношению к чувствам и переживаниям других людей, развивающемся негативном отношении к ученикам и коллегам. Учителя могут уклоняться от общения с учениками, проявлять равнодушие и/или агрессию, цинизм, что может приводить к напряженности и конфликтам. Подобные проблемы распространены и среди преподавателей высших учебных заведений, проявляясь в равнодушии, агрессии и цинизме по отношению к студентам.

По шкале «Профессиональная мотивация» симптомы выгорания проявляются у педагогов школ в 63% случаев в средней степени и в 37% — в низкой. Следует отметить, что чем выше показатель по данной шкале, тем более учитель недоволен собой как профессионалом, склонен недооценивать свою компетентность и эффективность своего труда. У таких педагогов уменьшается ценность собственной деятельности, появляется безразличие к работе, что приводит к снижению продуктивности деятельности, формальному выполнению своих профессиональных обязанностей.

«Индекс психического выгорания», который является суммой оценок по трем основным шкалам и отражает общий уровень выраженности выгорания, показывает, что подавляющее число учителей — 93% имеют средний уровень выраженности эмоционального выгорания, и только 7% педагогов имеют низкий уровень выраженности выгорания.

Эти результаты говорят о том, что выгорание педагогов находится в процессе развития.

Таким образом, в данном исследовании у 93% учителей эмоциональное выгорание выражено в средней степени, в первую очередь за счет симптомов личностного отдаления (87% учителей имеют средний уровень выраженности), и психоэмоционального истощения (70% — средний уровень), в меньшей степени выражен симптом сниженной профессиональной мотивации (63% — средний уровень).

Средние арифметические значения по каждой шкале составляют: психоэмоциональное истощение — 30,7; личностное отдаление — 26,9; профессиональная мотивация — 22,9; индекс психического выгорания — 79,7. Все эти значения попадают в средний диапазон и свидетельствуют о среднем уровне выраженности данных показателей в группе учителей. Полученные результаты можно объяснить спецификой выборки и особенностями, присущими педагогической деятельности, в которой существует большое число эмоциогенных факторов, провоцирующих психоэмоциональное напряжение. В деятельности педагогов часто возникают разнообразные сложные и непредсказуемые стрессовые ситуации, характеризующиеся высокой эмоциональной и информационной нагрузкой и требующие постоянного сосредоточения на процессе, напряжения когнитивной сферы — внимания, памяти, мышления. Педагогическая деятельность относится к видам труда, характеризующимся коммуникативной и эмоциональной напряженностью, активностью субъектов деятельности, многоплановостью задач, высокой ответственностью и неопределенностью результата. Эта ситуация может усугубляться неблагоприятными моментами, связанными с отрицательным социально-психологическим климатом — частыми конфликтами, отсутствием поддержки и сплоченности, повышенной напряженностью в отношениях с коллегами и руководством, а также организационными особенностями, нечеткой регламентацией труда, неравномерным распределением учебной и других нагрузок. Кроме того, учителя могут быть не удовлетворены стимулированием их труда и отсутствием перспектив профессионального роста.

Отсутствие в группе учителей высокого уровня выгорания можно объяснить тем, что профессия

учителя хоть и относится к разряду стрессогенных, однако уровень стрессогенности и ответственности за результаты своих действий в ней ниже, чем, например, в группе профессий медицинских работников, топ-менеджеров, сотрудников пенитенциарной системы и т.д. Факторами, которые оказывают сдерживающее влияние на развитие выгорания у педагогов, могут быть стабильная работа и оплата труда, социальный пакет, длительный отпуск и др.

Вторым этапом нашего исследования была диагностика особенностей проявления эмоционального выгорания у воспитателей детского сада. Были получены следующие результаты. По шкале «Психоэмоциональное истощение» у 57% воспитателей был выявлен средний и у 43% — низкий уровень выраженности. Больше половины испытуемых переживают эмоциональное напряжение, усталость, опустошенность, истощенность эмоциональных ресурсов. Этот процесс истощения эмоциональных, физических, энергетических ресурсов может происходить у воспитателя в силу особенностей трудовой деятельности.

По шкале «Личностное отдаление» у данной группы испытуемых также преобладают средние значения. В 83% случаев в группе воспитателей детского сада этот симптом выражен в средней степени и в 17% — в низкой. Личностное отдаление в работе воспитателя может проявляться в безразличном отношении к объектам труда, развивается холодность, черствость, бездушие при общении с детьми.

По показателю «Профессиональная мотивация» в группе воспитателей детского сада в 60% случаев наблюдается снижение мотивации к деятельности, о чем свидетельствуют средний уровень выраженности данного симптома у большей части испытуемых. У 40% воспитателей профессиональная мотивация не снижена. Полученные результаты указывают на снижение чувства компетентности в работе, на переживание недовольства собой и другими, уменьшение ценности деятельности, негативное самовосприятие воспитателей в профессиональном плане.

Суммарный показатель «Индекс выгорания» свидетельствует о том, что для воспитателей детского сада характерен средний уровень выраженности феномена эмоционального выгорания — 90%, и только у 10% воспитателей — низкий. Высокого

уровня выраженности синдрома выгорания в группе воспитателей выявлено не было.

Средние значения по шкалам в группе воспитателей следующие: психоэмоциональное истощение — 24,2; личностное отдаление — 24,8; профессиональная мотивация — 21,7; индекс психического выгорания — 70,8. Все эти значения попадают в средний диапазон и свидетельствуют о среднем уровне выраженности данных показателей в группе воспитателей.

Средний уровень выгорания в группе воспитателей детского сада объясняется тем, что «объектом» труда является группа детей, каждый из которых обладает своим характером, собственной активностью.

Воспитанники детских садов несамостоятельны, и от воспитателя требуется максимальная включенность в обеспечение их потребностей, постоянный контроль за их деятельностью и поведением, что требует высокой концентрации и распределения внимания и предполагает повышенную ответственность за жизнь и здоровье детей. Воспитатель занимается умственной, физической и другими формами обучения и воспитания детей, их развитием а также подготовкой к школе, что предъявляет высокие требования к когнитивным способностям воспитателя. Кроме того, воспитатели работают с родителями, семьями, ближайшим окружением ребенка, что нагружает эмоциональную сферу воспитателя детского сада.

На третьем этапе выявлялась значимость различий по шкалам и общему уровню выгорания между выборками учителей школ и воспитателей детского сада с помощью  $U$ -критерия Манна — Уитни.

Данный метод позволяет установить величину зоны перекрещивающихся значений между двумя выборками.

Эмпирическое значение  $U$ -критерия рассчитывается с помощью формулы:

$$U = n_1 \cdot n_2 + \frac{n_x \cdot (n_x + 1)}{2} - T_x,$$

где  $n_1, n_2$  — количество испытуемых,  $T_x$  — большая из двух ранговых сумм,  $n_x$  — количество испытуемых в группе с большей ранговой суммой.

Полученные показатели  $U$ -критерия Манна — Уитни представлены в таблице.

Показатели *U*-критерия

Таблица

Показатель	Сумма рангов (учителя)	Сумма рангов (воспитатели)	<i>U</i> -критерий
Психоэмоциональное истощение	1091	739	274
Личностное отдаление	967,5	862,5	397,5
Профессиональная мотивация	927	903	438
Индекс выгорания	1013,5	816,5	351,5

Сравниваем полученные значения  $U_{\text{эмп}}$  с критическими значениями, определенными по таблице для данных  $n_1 = n_2 = 30$ . Если полученное значение  $U_{\text{эмп}}$  меньше табличного или равно ему, то признается наличие существенного различия между уровнем признака в рассматриваемых выборках (принимается альтернативная гипотеза). Если же полученное значение  $U_{\text{эмп}}$  больше табличного, принимается нулевая гипотеза. Чем меньше значение  $U_{\text{эмп}}$ , тем достоверность различий выше. С учетом объема выборки при уровне значимости 0,05 критическое значение равняется 338 и при 0,01 — 292.

Так как вычисленное значение критерия *U* по признаку «психоэмоциональное истощение» меньше табличного, нулевая гипотеза отвергается на выбранном уровне значимости, и различия между выборками признаются статистически значимыми. То есть в группе учителей психоэмоциональное истощение выражено более сильно по сравнению с группой воспитателей.

При сравнении данных по показателям «личностное отдаление», «профессиональная мотивация», и собственно индекс выгорания было получено значение *U*-критерия больше критического, следовательно, принимается нулевая гипотеза об отсутствии существенных различий между уровнем выраженности данных признаков в группе учителей и воспитателей.

Полученные данные говорят о том, что и у педагогов, и у воспитателей детского сада идет процесс развития эмоционального выгорания, что обусловлено спецификой их профессиональной деятельности.

И у учителей, и у воспитателей детского сада выявлен средний уровень психоэмоционального истощения, личностного отдаления и снижения профессиональной мотивации. По роду своей деятель-

ности педагоги, так же как и преподаватели высших учебных заведений, постоянно вынуждены взаимодействовать с большим количеством людей — детьми, родителями, коллегами и руководством, выполнять разнообразный функционал, справляться с повседневными требованиями. Труд педагога связан с повышенной эмоциональной нагрузкой, стрессогенностью, психофизическим напряжением, что приводит к высокому риску возникновения синдрома эмоционального выгорания у учителей и воспитателей. При этом не было обнаружено значимых различий по показателям «Личностное отдаление» и «Сниженная профессиональная мотивация». Это говорит о том, что и учителя, и воспитатели в равной мере склонны развивать отстраненное, равнодушное, негативное или циничное отношение к своим подопечным и коллегам, контакты с учениками и воспитанниками становятся формальными, обезличенными, что может приводить к конфликтам и напряженности в отношениях. Снижается трудовая мотивация, самооценка себя как профессионала, возникает недовольство собой, своей компетентностью, что приводит к формальному выполнению профессиональных обязанностей.

Несмотря на то, что по всем шкалам опросника обнаружился общий средний уровень выраженности эмоционального выгорания, учителя школ отличаются от воспитателей тем, что у них в большей мере выражен показатель психоэмоционального истощения. Это означает, что у педагогов школ в большей мере выражено чувство эмоционального перенапряжения, истощенности и исчерпанности эмоциональных ресурсов, они переживают состояние хронической усталости и опустошенности, что не позволяет им давать адекватную эмоциональную реакцию на рабочие ситуации. Это может быть связано с тем, что у педагогов школ более разноплановый

и сложный функционал, большее число контактов, отличающихся повышенной напряженностью, большие информационные перегрузки по сравнению с воспитателями детского сада.

Учитель должен уметь проектировать образовательный процесс и прогнозировать ход его развития, взаимодействовать с учениками, регулировать их поведение и эмоциональное состояние, анализировать педагогические ситуации и влиять на их развитие. В профессиональные обязанности учителя входят осуществление обучения, воспитания и развития учащихся, выбор форм, средств, методов и технологий обучения, организация участия детей в массовых мероприятиях, олимпиадах, конкурсах, консультирование родителей, участие в педсоветах и методическая работа. Такой широкий функционал, многоплановость задач, ограничение времени на их выполнение может приводить к истощению эмоциональной сферы педагогов в большей мере по сравнению с воспитателями детских садов, у которых более четкие и однозначные обязанности и круг контактов ограничен в основном группой воспитанников и их родителями.

Полученные результаты свидетельствуют о необходимости профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания у педагогов школ и воспитателей детских садов. В качестве психологических рекомендаций по предотвращению развития синдрома эмоционального выгорания могут быть предложены следующие мероприятия:

1. Лекции, направленные на ознакомление с феноменом выгорания, причинами его возникновения и факторами, способствующими его развитию.
2. Диагностика уровня эмоционального выгорания у педагогов и воспитателей, на основании которой разрабатывается комплекс практических мероприятий по его профилактике и коррекции.
3. Практические и тренинговые занятия, направленные на овладение способами саморегуляции психических состояний — управление эмоциями и поведением, аутогенная тренировка, восстановление ресурсов личности. Аутотренинг представляет собой систему упражнений для саморегуляции психических и физических состояний, основанную на сознательном применении средств психологического воздействия на организм и нервную систему с целью их релаксации и активизации. Использо-

вание приемов аутотренинга позволит педагогу целенаправленно улучшать настроение, самочувствие, что позитивно сказывается на здоровье и работоспособности.

4. Посещение учителями и воспитателями психокоррекционных групп, где проводится психологическая работа с целью снятия повседневного напряжения, улучшения адаптации педагога к рабочим ситуациям, выработки индивидуального стиля деятельности, наработки профессиональных коммуникативных навыков и оптимальных способов взаимодействия с воспитанниками и их родителями, способов предупреждения и разрешения конфликтов.

Представителям администрации учебных и воспитательных учреждений можно рекомендовать оптимизировать организационно-управленческую структуру, в частности, структурировать регламентацию трудовых обязанностей сотрудников, систему стимулирования труда, условия труда и организацию рабочих мест в соответствии с предъявляемыми требованиями. Профилактика и коррекция выгорания направлены на снижение действий стресс-факторов — снижение рабочего напряжения, повышение профессиональной мотивации, формирование баланса между затраченными педагогом усилиями и полученным вознаграждением.

В результате диагностики уровня синдрома эмоционального выгорания:

- в обеих группах испытуемых выявлен средний уровень эмоционального выгорания и его симптомов, таких как: психоэмоциональное истощение, деперсонализация и самооценка профессиональной эффективности;
- при сравнении выраженности составляющих синдрома выгорания в группе учителей и группе воспитателей детского сада не было обнаружено существенных различий по показателям «личностное отдаление» и «снижение профессиональной мотивации», исключение составил симптом психоэмоционального истощения, который в большей степени выражен в группе учителей.

Таким образом, гипотеза о том, что учителя общеобразовательных школ в большей мере подвержены синдрому эмоционального выгорания по сравнению с воспитателями детского сада, частично подтвердилась.

## Заключение

Эмоциональное выгорание — это профессиональный феномен, возникающий в профессиях социальной направленности, что обуславливает актуальность настоящего исследования. Педагогические профессии имеют свою специфику — высокая коммуникативная нагруженность, разноплановый функционал, высокие требования к когнитивной и эмоциональной сферам и т.д. Все это способствует возникновению и развитию синдрома эмоционального выгорания как у преподавателей высшей школы, так и у учителей и воспитателей (на примере которых и было проведено исследование), и негативно сказывается на их психологическом благополучии и результатах профессиональной деятельности. Проведение сравнительного исследования особенностей синдрома выгорания у специалистов смежных профессий позволяет лучше понять специфику проявления этого феномена для того, чтобы разработать эффективные меры психологического воздействия с целью его профилактики.

В результате проведенного теоретического анализа было установлено, что феномен эмоционального выгорания представляет собой состояние физического, эмоционального и умственного истощения, которое возникает у здоровых людей, которые пребывают в напряженной рабочей ситуации при выполнении профессиональной деятельности. Синдром выгорания состоит из трех компонентов — это эмоциональное истощение, которое возникает в ответ на длительный хронический стресс и проявляется в истощенности эмоционально-энергетических ресурсов профессионала, личностное отдаление — негативное, безразличное отношение к субъектам деятельности и редукция профессиональных достижений — сниженная профессиональная мотивация, снижение самооценки, ощущение некомпетентности и непрофессионализма.

Выгорание возникает в профессиях социальной направленности и оказывает негативное влияние на здоровье и деятельность работников в первую очередь в преподавательской деятельности. Существует большое количество стрессогенных факторов, которые способствуют развитию синдрома у учителей и воспитателей. К основным таким факторам относятся коммуникативная напряженность, активность субъектов профессио-

нальной деятельности, неопределенность результата, ролевые перегрузки, разнообразие выполняемых функций, необходимость эмоциональной отдачи, высокие требования к когнитивной сфере педагогов. Кроме особенностей, присущих непосредственно педагогической деятельности, усилить развитие выгорания могут также и неблагоприятные условия работы, такие как, например, постоянные перегрузки, нечеткая регламентация прав и обязанностей, невозможность профессионального роста и развития, неблагоприятный климат в коллективе и др. Такие неблагоприятные факторы профессиональной деятельности могут также дополняться и личностными особенностями.

В эмпирической части работы было проведено сравнительное исследование особенностей проявления эмоционального выгорания на примере двух групп испытуемых — учителей общеобразовательных школ и воспитателей детского сада. Преподавателей высшей школы планируется рассмотреть в готовящемся исследовании.

Полученные в исследовании данные свидетельствуют о том, что и у педагогов, и у воспитателей синдром эмоционального выгорания присутствует и выражен в средней степени. Для учителей характерно в большей мере проявление симптома «личностное отдаление», чуть менее выражен симптом «психоэмоциональное истощение», и в наименьшей степени — симптом «сниженная профессиональная мотивация».

Это может быть связано с такими особенностями профессиональной деятельности, как стрессогенность педагогических ситуаций, информационные перегрузки, коммуникативная и эмоциональная напряженность, многоплановость задач, неопределенность результата и др.

У воспитателей детского сада также наблюдается средний уровень эмоционального выгорания, что может быть связано с ранним возрастом и активностью детей, их несамостоятельностью и необходимостью включенности воспитателя в их деятельность, повышенной ответственностью за жизнь и здоровье детей.

Несмотря на то, что обе группы имеют средний уровень показателей выгорания, выборки испытуемых значительно различаются по критерию Манна — Уитни по показателю «Психоэмоциональное

истощение», который значимо в большей степени выражен у группы педагогов школ. Это может быть связано с тем, что у педагогов школ более разноплановый и сложный функционал, многоплановость задач, большие информационные перегрузки по сравнению с воспитателями детского сада. Это может приводить к большему истощению эмоциональной сферы по сравнению с воспитателями детских садов, у которых более четкие и однозначные обязанности.

Полученные результаты свидетельствуют о необходимости разработки и проведения мероприятий, направленных на профилактику эмоционального выгорания педагогических работников, включая высшую школу. В качестве таких мер могут выступать: саморегуляция, аутогенная тренировка, посещение психокоррекционных групп, разработка и внедрение системы поощрений, оптимизация организационно-управленческих условий деятельности.

Дальнейшей перспективой исследования может являться расширение сравнительных исследований специфики проявления феномена эмоционального выгорания у работников педагогической сферы, в этот раз акцент сделан на преподавателях высших учебных заведений.

## Литература

1. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания. СПб.: Питер, 2001. 288 с.
2. Бабич О.И. Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов. Диагностика, тренинги, упражнения. М.: Учитель, 2014. 123 с.
3. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Информационно-издательский дом «Филинъ», 1996. 472 с.
4. Борисова М.В. Диагностика и профилактика эмоционального выгорания. Учебно-методическое пособие. Ярославль: Изд-во ЯГПУ, 2005. 43 с.
5. Борисова М.В. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов. Вопросы психологии, 2005. № 2. С. 96—103.
6. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. СПб.: Питер, 2009. 336 с.
7. Грабе М. Синдром выгорания. Болезнь нашего времени. СПб.: Речь, 2008. 96 с.
8. Гринберг Дж. Управление стрессом. СПб.: Питер, 2002. 496 с.
9. Ильин Е.П. Дифференциальная психология профессиональной деятельности. СПб.: Питер, 2008. 432 с.
10. Китаев-Смык Л.А. Выгорание персонала. Выгорание личности. Выгорание души // Психопедагогика в правоохранительных органах. № 2, 2008. С. 41—50.
11. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. М.: Наука, 1983. 368 с.
12. Кузьмина Н.В. Способности, одаренность, талант учителя. Л.: Знание, 1985. 32 с.
13. Леонтьев Д.А. Духовность, саморегуляция и ценности. СПб.: Питер, 2005. 206 с.
14. Лизинский В.М. Профессионально-личностное выгорание и способы повышения сохранности и способности качественно выполнять свои профессиональные и социальные обязанности. М.: Педагогический поиск, 2013. 96 с.
15. Львова Ю.Л. Творческая лаборатория учителя. М.: Просвещение, 1992. 224 с.
16. Маркова А.К. Психология профессионализма. М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. 312 с.
17. Маркова А.К. Психология труда учителя. М.: Просвещение, 1993. 192 с.
18. Митина Л.М. Психология труда и профессионального развития учителя. М.: Академия, 2004. 320 с.
19. Митина Л.М. Профессиональная деятельность и здоровье педагога. М.: Академия, 2005. 368 с.
20. Ожогова Е.Г. Взаимосвязь синдрома «психического выгорания» и особенностей ценностно-смысловой сферы у педагогов общеобразовательных школ // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2005. № 1. С. 48—50.
21. Ожогова Е.Г. Синдром «психического выгорания» в работе педагога и профессиональные стратегии поведения // Психология и школа. 2006. № 2. С. 107—120.
22. Орел В.Е. Синдром психического выгорания. Мифы и реальность. Харьков: Гуманитарный центр. 2014. 296 с.
23. Орел В.Е. Синдром психического выгорания личности. М.: Изд-во «Институт психологии РАН». 2005. 330 с.
24. Орел В.Е. «Феномен выгорания» в зарубежной психологии: эмпирическое исследование и перспективы // Психологический журнал. 2001. Т. 22. № 1.
25. Пряжников Н.С., Ожогова Е.Г. Эмоциональное выгорание и личностные деформации в психолого-педаго-

- гической деятельности // Вестник Московского ун-та. Серия 14. Психология. 2014. № 4. С. 33—43.
26. Проблемы исследования синдрома «выгорания» и пути его коррекции у специалистов «помогающих» профессий (в медицинской, психологической и педагогической практике): Сб. науч. ст. / Под ред. В. В. Лукьянова, С. А. Подсадного. Курск: КГУ. 2007. 168 с.
27. Психология здоровья: учебник для вузов / Под ред. Г. С. Никифорова. СПб.: Питер. 2006. 607 с.
28. Ронгинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал. М.: Наука, 2002. Т. 23. № 3. С. 85—95.
29. Рукавишников А. А. Опросник психического выгорания для учителей. Руководство. Ярославль: НППЦ «Психодиагностика», 2001.
30. Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: коллективная монография / Под ред. В. В. Лукьянова, Н. Е. Водопьяновой, В. Е. Орла, С. А. Подсадного, Л. Н. Юрьевой, С. А. Игумнова. Курск: КГУ, 2008. 336 с.
31. Столяренко А. М. Психология и педагогика: Учебное пособие для вузов. М.: Юнити-Дана, 2001. 423 с.
32. Столяренко Л. Д., Столяренко В. Е. Основы психологии и педагогики: Учебное пособие. М.: Юрайт. 2017. 134 с.
33. Скугаревская М. М. Синдром эмоционального выгорания // Медицинские новости. 2002. № 7.
34. Стресс, выгорание, совладание в современном контексте / Под ред. А. Л. Журавлева, Е. А. Сергиенко. М.: Ин-т психологии РАН. 2011. 512 с.
35. Трунов Д. Г. «Синдром сгорания»: позитивный подход к проблеме // Журнал практического психолога. 1998. № 5. С. 28—31.
36. Форманюк Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. 1994. № 6. С. 23—25.
37. Чернисс К. Осторожно: высокое напряжение // Отдел кадров. 2006. № 3. С. 129—133.
38. Чутко Л. С., Козина Н. В. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты. М.: МЕДпресс-информ, 2014. 256 с.
39. Щуркова Н. Е. Прикладная педагогика воспитания: Учебное пособие. СПб.: Питер, 2005. 366 с.
40. Щуркова Н. Е. Педагогическая технология: Учебное пособие / Н. Е. Щуркова. М.: Педагогическое общество России, 2005. 256 с.
41. Юдциц Ю. А. К проблеме профессиональной деформации // Журнал практического психолога. 2005. № 7. С. 35—38.
42. Maslach C., Leiter, M. P. The truth about burnout. San Francisco, CA: Jossey-Bass publishers, 1997. 186 p.
43. Pines A. M. Burnout: An existential perspective // Professional burnout: Recent developments in the theory and research / Ed. W. B. Shaufeli, C. Maslach, T. Marek. Washington DC: Taylor-Francis, 1993. P. 33—51.

### Сведения об авторах

**Родионова Марина Евгеньевна:** кандидат социологических наук, доцент департамента социологии, заместитель проректора по проектам Финансового университета при Правительстве Российской Федерации

Количество публикаций: 45, в том числе 9 учебно-методических работ; 6 монографий

Область научных интересов: социология образования, социология управления, социология предпринимательства, социология международных отношений, экономическая социология

*Контактная информация:*

Адрес: 125993, Россия, г. Москва, Ленинградский проспект, д. 49

Тел.: +7 (917) 572-79-77

E-mail: m.rodionova@mail.ru

**Локтева Алена Игоревна:** воспитатель ЧУ ДОО ДС «Апельсин», выпускник программы РУДН по социальной и дифференциальной психологии

Количество публикаций: 4, включая 1 монографию

Область научных интересов: детская психология и педагогика, социальная адаптация и реабилитация детей с отклонениями в развитии, методика преподавания английского языка детям, раннее развитие детей от рождения и до 3 лет

*Контактная информация:*

Адрес: 121069, Россия, г. Москва, ул. Большая Никитская, д. 47, стр. 2

Тел.: +7 (903) 709-73-89

E-mail: loktevalena@gmail.com