

УДК 159.923

# СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ПЕДАГОГОВ

**ЛАНИНА Надежда Владимировна,**

кандидат психологических наук, доцент кафедры общей и педагогической психологии;

**ПОНОМАРЕВА Виктория Николаевна,**

студентка 3 курса факультета иностранных языков,

Воронежский государственный педагогический университет

**АННОТАЦИЯ.** Рассматривается значимая и недостаточно разработанная проблема эмоционально-психического выгорания педагогов. Описывается понятие, структура и динамика данного феномена, проводится анализ некоторых социально-психологических факторов возникновения эмоционального истощения у педагогов. Предлагаются основные направления профилактики и коррекции данного негативного состояния.

**КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:** стресс, стрессоустойчивость, синдром эмоционального выгорания, эмоциональный интеллект, педагогическая деятельность, личность учителя.

## SOCIO-PSYCHOLOGICAL FACTORS OF EMOTIONAL BURNOUT OF TEACHERS

**Lanina N.V.**, Cand. Psycholog. Sci., Docent of the Department of General and Pedagogical Psychology;**Ponomareva V.N.**, 3d year student of the Faculty of Foreign Languages,

Voronezh State Pedagogical University

**ABSTRACT.** The article deals with an important and insufficiently studied problem of the emotional and mental burnout of teachers. The article describes the concept, structure and dynamics of this phenomenon, the analysis of some socio-psychological factors of emotional exhaustion in teachers. The main directions of prevention and correction of this negative state are offered.

**KEY WORDS:** stress, stress resistance, syndrome of emotional burnout, emotional intelligence, activity of a teacher, personality of a teacher.

**П**рофессиональная деятельность педагога с психологической точки зрения признана одним из наиболее напряженных видов деятельности и входит в число профессий с наибольшим присутствием стресс-факторов. В связи с этим важным фактором профессиональной эффективности учителя и его психофизиологического благополучия является стрессоустойчивость как важная эмоционально-личностная характеристика педагога. Механизмы образования стрессовых ситуаций в профессиональной деятельности и методы борьбы с ними и их последствиями, включая синдром эмоционального выгорания, рассматриваются многими исследователями (Ю.В. Щербатых [12], А.К. Маркова [2; 3], И.В. Молочкова [4], Г.Б. Моница [5], Е.М. Семенова [9], О.А. Семиздралова [10] и др.). Тем не менее данная проблема остается недостаточно разработанной и имеет несомненную практическую значимость. Мало изучена проблема психического выгорания у учителей и преподавателей высшей школы, отсутствуют обоснованные программы по организации профилактики и преодоления данного негативного состояния.

Эмоциональное выгорание является результатом длительно действующего стресса. Понятие «стресс» было введено Г. Селье, которое он определял как совокупность неспецифических реакций организма на воздействие различных неблагоприятных факторов – стрессоров (физических или психологических), нарушающих его саморегуляцию [8].

Динамичная современная жизнь в избытке предоставляет многообразные виды стрессоров и стрессов. С.А. Разумов [7] все стрессовые факторы разделяет на следующие группы:

- стрессоры активной деятельности (экстремальные, производственные, стрессоры психосоциальной мотивации);
- стрессоры оценок («старт-стрессоры и стрессоры памяти, стрессоры достижений и неудач и др.);
- стрессоры рассогласования деятельности (конфликты, ограничения, угрозы, неожиданности);
- физические и природные стрессоры (мышечные нагрузки, травмы, холод, жара и др.).

Сам факт воздействия того или другого стрессора необязательно приводит к стрессу, устойчивость к которому у всех людей различна и зависит от личностных и психофизиологических характеристик конкретного человека. Тем не менее в современном ритме жизни стресс социального характера зачастую имеет хронический характер и приводит к нервно-психическим перегрузкам и психосоматическим нарушениям.

Определенная степень стресса может быть полезной, мобилизующей человека к активности. Сильный и продолжительный стресс перегружает адаптационные возможности человека, вызывает психофизиологические деформации. Поэтому Г. Селье [8] выделил три стадии развития стресса: стадию тревоги и мобилизации, стадию резистенции или сопротивления и стадию истощения или собственно дистресс, который возникает вследствие отсутствия применения адекватных адаптационных ресурсов на фоне длительной напряженности и перегрузки. Именно на стадии ис-

© Ланина Н.В., Пономарева В.Н., 2017

тощения (дистресса) возникает эмоциональное выгорание как проявление личностной и психофизиологической деформации.

Симптомы эмоционального выгорания проявляются на физиологическом и психологическом уровнях. На физиологическом уровне проявлениями данного состояния могут быть: повышение температуры, боль и першение в горле, боли в суставах и мышцах, нарушение сна. На психологическом уровне возникает чувство усталости и слабости, депрессия, снижение интеллектуальных возможностей, быстрая утомляемость и раздражительность.

Согласно Маслач-Джексон (С. Maslach и S.E. Jackson) синдром эмоционального выгорания включает в себя три взаимосвязанных компонента и соответственно фазы, раскрывающие степень выраженности и динамические характеристики данного процесса: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений [11].

Эмоциональное истощение выступает основной составляющей выгорания и проявляется в переживании опустошенности или эмоционального перенасыщения, падает настроение и воодушевление, возникает подавленность и равнодушие.

Деперсонализация проявляется на уровне системы отношений, в том числе межличностных (бесчувст-

венное, негуманное отношение к школьникам, их родителям, младшим по возрасту коллегам и т.д.).

Редукция личных достижений проявляется в виде недооценки или даже негативной оценки себя, своих профессиональных достижений, в потере профессиональной мотивации деятельности.

Все обозначенные симптомы негативно отражаются на уровне психической интеллектуальной активности, проявляются в потребности-мотивационной и смысловой сферах личности, приводят к тем или другим дезадаптивным проявлениям в общении и деятельности.

Успешная адаптация к стрессу и особенно устранение его негативных последствий является сложной задачей, требующей наличия ряда навыков и определенной личностной и профессиональной зрелости. К сожалению, в ряде исследований отмечается, что многие педагоги зачастую не умеют или не знают, как противостоять стрессу, как снимать эмоциональное напряжение, повышать свою стрессоустойчивость к различным негативным воздействиям [2].

Проведение нами диагностики эмоционального выгорания (методика Маслач (МВІ) «Опросник эмоционального выгорания») среди 30 педагогов школы, большинство из которых имеет стаж работы более 15 лет, показало следующие результаты (см. табл. 1).

Таблица 1 – Результаты исследования по методике Маслач (МВІ)

Шкалы профессионального выгорания	Баллы		
	Низкий уровень	Умеренный уровень	Высокий уровень
Эмоциональное истощение	20%	66%	14%
Цинизм (деперсонализация)	74%	20%	6%
Редукция личных достижений	67%	27%	6%

По результатам диагностики можно сделать следующие выводы:

У большинства опрошенных диагностируется умеренный уровень эмоционального истощения. Большинство педагогов не испытывает эмоциональной усталости.

Почти у всех педагогов выявлен низкий уровень деперсонализации и редукции личных достижений. Это позволяет утверждать, что многие преподаватели положительно оценивают свой труд, позитивно настроены во время учебного процесса и обладают высокой верой в себя и свое будущее.

Среди педагогов есть доля учителей, у которых на высоком уровне выявлено не только эмоциональное истощение (14%), но также персонализация (6%) и редукция достижений (6%). Они нуждаются в повышении стрессоустойчивости и развитии способностей к саморегуляции.

Интересно, что изучение самооценки стрессоустойчивости среди данной группы педагогов выявило, что все они попали в группу от среднего до очень высокого уровня стрессоустойчивости (рис. 1). Возможно, что это связано с тем, что большинство педагогов имеют стаж более 15 лет. У данной группы учителей можно отметить такие особенности, как высокий порог к стрессам, способность спокойно принимать разумное решение, руководствуясь накопленным опытом. Преподаватели с небольшим опытом работы, которые относительно недавно начали педагогическую деятельность, имеют более низкий уровень стрессоустойчивости. Они зачастую не владеют эффективными стратегиями поведения, навыками эмоциональной саморегуляции. У некоторых молодых педагогов не сложилась или не окрепла положительная профессиональная мотивация, отсутствует осознание значимости педагогической деятельности, что также усиливает их

психоэмоциональное напряжение в трудных ситуациях, способствует большей подверженности эмоциональному перенапряжению и истощению. Как писал Г. Селье, «...лучший способ избежать дистресса – найти работу, которую вы можете любить и уважать» [8]. Поэтому устойчивый положительный настрой на деятельность можно рассматривать как один из значимых факторов эмоциональной устойчивости даже в условиях стресса.

В ходе беседы с нами 60% преподавателей признались, что очень часто сталкиваются со стрессом в профессиональной деятельности. Оставшаяся группа педагогов утверждает, что либо редко сталкивается со стрессом (33%), либо возникающие стрессовые ситуации в жизни не связаны с педагогической деятельностью (7%).

Поскольку исходной предпосылкой синдрома эмоционального истощения является стресс и отсутствие навыков ему противостоять, важно учитывать основные факторы возникновения стресса. Факторы, обуславливающие появление стресса у учителя, можно условно объединить в несколько групп:

Стрессогенные факторы, зависящие от условий труда: загруженность работой и отсутствие свободного времени, перегрузки работой в целом.

Стрессогенные факторы, зависящие от личных качеств работника: боязнь администрации, чувство чрезмерно высокой ответственности за результаты труда, нехватка времени вследствие плохой самоорганизации.

Стрессогенные факторы, обусловленные управленческими причинами: конфликты с администрацией, недоверие руководителя к возможностям и способностям работника, аттестация профессионализма работников.

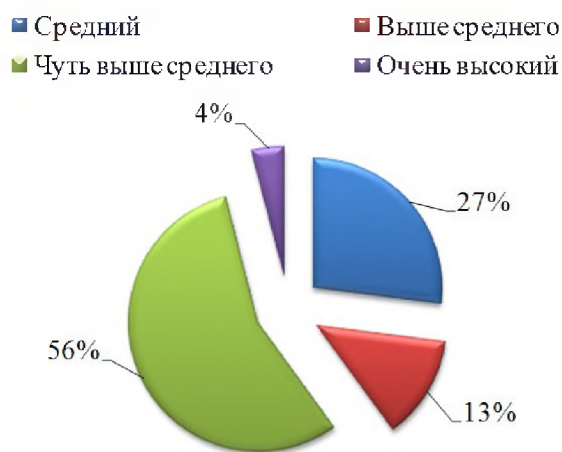


Рис. 1 – Уровень стрессоустойчивости преподавателей

Стрессогенные факторы, обусловленные межличностным общением с коллегами: оскорбления со стороны коллег, позиция «отвергаемых» в коллективе, наличие группировок в коллективе.

Стрессогенные факторы, обусловленные межличностным общением с учащимися: конфликтные ситуации педагога с обучающимися, плохое поведение учащихся на уроке, их безответственное отношение к учебе [8; с. 60–61].

По данным нашего опроса, в большинстве случаев факторами стресса у педагогов являются учащиеся, их поведение и успеваемость (46%), а также отношения с администрацией (33%). Остальные преподаватели (21%) выделяют иные стресс-факторы, а именно:

- совмещение ролей преподавателя и домохозяйки, супруги, матери;
- «бумажная работа»: сдача отчетов, заполнение документации;
- дефицит времени.

Стрессоустойчивость как способность противостоять тем или другим из перечисленных стресс-факторов включает в себя целый спектр характеристик, начиная с типа ВНД и заканчивая совокупностью личностных особенностей. С нашей точки зрения, главную роль в этом играет личностный фактор, в том числе система ценностей и уровень развития профессионально-педагогического самосознания. Так, по данным исследования Л.В. Сурженко, у педагогов с выраженным синдромом психического выгорания присутствует противоречивость ценностно-смысловой сферы, низкий уровень субъективного контроля. Для таких педагогов свойственны: недостаточный интерес к жизни, отсутствие осознания значимости своей деятельности, трудности регуляции эмоций и чувств и установление глубоких отношений. И наоборот, у педагогов с низким уровнем выгорания обнаруживается сформированность позитивной, содержательной и внутренне согласованной ценностно-смысловой сферы, высокий уровень самоактуализации, в том числе на уровне профессиональной педагогической деятельности [11].

Сформированность ценностной и эмоционально-личностной зрелости педагога способствует эффективному общению с учащимися и коллегами, нивелируя стресс-факторы в этих областях профессиональной деятельности. По данным исследования Т.Ф. Пушкиной, учащиеся среди положительных качеств учителя на первое место ставят морально-

нравственные характеристики. В частности, учащиеся 6–11 классов выделяют такие качества хорошего учителя как: доброта (61%); умение хорошо, интересно, понятно объяснить материал (51%); чувство юмора (20%); сдержанность (30%); способность понимать (20%); справедливость (13%); интеллектуальные способности (15%). В эмоциональных реакциях школьники характеризовали идеального педагога как строгого, внимательного, общительного, немного снисходительного, отзывчивого, любящего детей человека. Отрицательные качества педагога: неуравновешенность и оскорбления учеников (70%); злость (38%); скучное и непонятное объяснение (28%); несправедливое оценивание (23%); наказание учеников двойкой (14%). Именно с такими учителями учащиеся испытывают трудности и нежелание общаться, что в свою очередь затрудняет педагогическое общение со стороны учителя [6].

Анализ результатов диагностики наличия стрессовых состояний у педагогов показал, что наиболее часто переживаемыми состояниями являются раздражение или возмущение (40%), волнение и тревога (33%), печаль и угнетение (27%). При этом все преподаватели отметили, что стараются сдерживать эмоции внутри и сохранять внешнее спокойствие. На вопрос «Как Вы боретесь со стрессом?» мы получили разнообразные ответы. Наиболее частые – это поддержка семьи, общение с друзьями, занятие спортом, отдых на природе в кругу веселых друзей. Однако более 50% педагогов приходят к выводу о том, что бороться со стрессом помогает вера в себя, энергия учеников и любовь к работе. Необходимо отметить, что лишь треть преподавателей используют какие-либо методики для преодоления стрессовых ситуаций: это восстановление спокойного состояния с помощью техник дыханий, чувство юмора, приемы визуализации и релаксации. Оставшаяся группа преподавателей старается сдерживать эмоции внутри, что не способствует оптимизации эмоционального состояния.

Между тем способность осознавать и регулировать эмоции имеет особое значение для ситуаций, предполагающих интенсивное человеческое общение, нестандартные педагогические ситуации, провоцирующие повышенное эмоциональное реагирование. Важно учитывать сосуществование объективных и субъективных факторов эмоционального состояния педагогов в разных своих проявлениях и сочетаниях. К субъективным психологическим факторам, определяющим эмоциональное состояние в стрессовых условиях, можно отнести некоторые свойства темперамента, склонность к тревоге, способности к эффективному поведению и общению, особенности самосознания, содержательность и гармоничность ценностной и смысловой структуры личности и т.д. Все данные особенности опосредуют степень эмоциональной устойчивости педагогов в сложных условиях профессиональной деятельности, при этом особое значение и имеет способность к регуляции эмоциональных состояний и реакций. Недостаточность их осознания и регуляции приводит к повышенной напряженности поведения многих людей, а также к возникновению синдрома «эмоционального выгорания».

Важно учитывать сложную интегративную природу синдрома психического выгорания, процессуальный характер его проявления при организации профилактики и преодоления всех его симптомов. Эффективность такой работы может быть достигну-

та только в случае учета всех компонентов и факторов возникновения синдрома эмоционального выгорания. С одной стороны, важно развивать эмоциональный интеллект как систему способностей к осознанию и регуляции эмоции, а с другой – обогащать мотивационную и ценностно-смысловую сферы личности, способствовать личностному росту в целом.

Такой подход можно обосновать целостной и системной природой развития человека, что подразумевает взаимодействие и определенное равновесие между интеллектуальной, эмоционально-чувственной и телесной составляющими психической жизни человека. Способность человека устанавливать контакт с каждой из этих частей способствует восстановлению внутренней целостности и нахождению адекватного способа взаимодействия с миром и с самим собой, а значит совершенствует адаптацион-

ные возможности личности, в том числе повышает эмоциональную устойчивость в условиях стресса.

Актуальной представляется проблема обеспечения психолого-педагогических условий, разработка целевых комплексных программ по интенсивному эмоционально-личностному развитию педагогов. Такие программы должны иметь непрерывный и поэтапный характер, использоваться будущими специалистами уже в образовательной среде вуза, поддерживать профессиональное педагогическое и личностное развитие педагогов в системе повышения квалификации с использованием активных методов обучения. Очевидно, что высокий уровень личностной зрелости и перцептивной компетентности педагогов, включающей способность осознавать и регулировать эмоции и настроения, может стать дополнительным и значимым ресурсом оптимальной регуляции их профессионально-педагогического поведения и состояния здоровья в целом.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект [Текст] / Д. Гоулман. – М. : АСТ, 2008. – 478 с.
2. Маркова, А.К. Психология профессионализма [Текст] / А.К. Маркова. – М. : Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. – 312 с.
3. Маркова, А.К. Психология труда учителя : кн. для учителя [Текст] / А.К. Маркова. – М. : Просвещение, 1993. – 192 с.
4. Молочкова, И.В. Психологическое сопровождение профессионального развития педагога : учебное пособие [Текст] / И.В. Молочкова. – Челябинск ЮУрГУ, 2005. – 130 с.
5. Моница, Г.Б. Тренинг. Ресурсы стрессоустойчивости [Текст] / Г.Б. Моница, Н.В. Раннала. – СПб. : Речь, 2009. – 250 с.
6. Пушкина, Т.Ф. Нравственные качества личности в собирательном образе идеального педагога в представлениях современных школьников и студентов [Текст] / Т.Ф. Пушкина // Физическая культура, спорт и здоровье в современном обществе : материалы всерос. науч.-практ. конф. – Воронеж, 2015. – С. 41–44.
7. Разумов, С.А. Эмоциональные реакции и эмоциональный стресс [Текст] / С.А. Разумов. – Л. : Медицина, 1976. – С. 5–32.
8. Селье, Г. Стресс без дистресса [Текст] / Г. Селье. – 1970. – 336 с.
9. Семенова, Е.М. Тренинг эмоциональной устойчивости педагога : учебное пособие [Текст] / Е.М. Семенова. – М. : изд-во Института Психотерапии, 2002. – 224 с.
10. Семиздралова, О.А. Пути преодоления стресса в условиях педагогической деятельности [Текст] / О.А. Семиздралова // Инновационные проекты и программы в образовании. – 2011. – № 4. – С. 60–62.
11. Сурженко, Л.В. Взаимосвязь синдрома психического выгорания с ценностно-смысловой сферой личности (на примере преподавателей высшей школы) : автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01 [Текст] / Л.В. Сурженко. – Краснодар. 2015. – 26 с.
12. Щербатых, Ю.В. Психология стресса [Текст] / Ю.В. Щербатых. – М. : Эксмо, 2006. – 304 с.