



СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ПЕДАГОГОВ

Заместитель заведующего по ВМР
МАДОУ «Радуга»
Наталья Мельниченко

Одной из серьезных проблем современной школы является эмоциональное выгорание педагогов, которому подвержены чаще всего люди старше 35–40 лет. Получается, что к тому времени, когда они накопят достаточный педагогический опыт, а собственные дети уже подрастут и можно ожидать резкого подъема в профессиональной сфере, происходит спад. У людей заметно снижается энтузиазм в работе, пропадает блеск в глазах, нарастает негативизм и усталость, и по этой причине талантливый педагог становится профнепригодным. Иногда такие люди сами уходят из школы, меняют профессию и всю остальную жизнь скучают по общению с детьми.

ПРЕДПОСЫЛКИ И ОСОБЕННОСТИ

Что такое синдром профессионального выгорания?

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

Синдром профессионального выгорания — самая опасная профессиональная болезнь тех, кто работает с людьми: учителей, социальных работников, психологов, менеджеров, врачей, журналистов, бизнесменов и политиков, — всех, чья деятельность невозможна без общения. Неслучайно первая исследовательница этого явления Кристина Маслач назвала свою книгу: «Эмоциональное сгорание — плата за сочувствие».

Профессиональное выгорание возникает в результате внутреннего накапливания отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки», или «освобождения» от них. Оно ведет к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов человека.

Синдром профессионального выгорания развивается постепенно. Он проходит три стадии (Маслач, 1982).

СТАДИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ:

ПЕРВАЯ СТАДИЯ:

- начинается приглушением эмоций, сглаживанием остроты чувств и свежести переживаний; специалист неожиданно замечает: вроде бы все пока нормально, но... скучно и пусто на душе;
- исчезают положительные эмоции, появляется некоторая отстраненность в отношениях с членами семьи;

- возникает состояние тревожности, неудовлетворенности; возвращаясь домой, все чаще хочется сказать: «Не лезьте ко мне, оставьте в покое!»

ВТОРАЯ СТАДИЯ:

- возникают недоразумения с клиентами (учениками, родителями), профессионал в кругу своих коллег начинает с пренебрежением говорить о некоторых из них;
- неприязнь начинает постепенно проявляться в присутствии клиентов — вначале это с трудом сдерживаемая антипатия, а затем и вспышки раздражения. Подобное поведение профессионала — это неосознаваемое им самим проявление чувства самосохранения при общении, превышающем безопасный для организма уровень.

ТРЕТЬЯ СТАДИЯ:

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

Симптомы профессионального выгорания:

Первая группа - психофизические симптомы:

- Чувство постоянной усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна (симптом хронической усталости);
- ощущение эмоционального и физического истощения;
- снижение восприимчивости и реактивности в связи с изменениями внешней среды (отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию);
- общая астенизация (слабость, снижение активности и энергии, ухудшение биохимии крови и гормональных показателей);
- частые беспричинные головные боли;
- постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта;
- резкая потеря или резкое увеличение веса;
- полная или частичная бессонница;
- постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня;
- одышка или нарушения дыхания при физической или эмоциональной нагрузке;
- заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних, телесных ощущений.

Вторая группа - социально-психологические симптомы:

- Безразличие, скука, пассивность и депрессия (пониженный эмоциональный тонус, чувство подавленности);
- повышенная раздражительность на незначительные, мелкие события;
- частые нервные срывы (вспышки немотивированного гнева или отказы от общения, уход в себя);
- постоянное переживание негативных эмоций, для которых во внешней ситуации причин нет (чувство вины, обиды, стыда, подозрительность, скованность);
- чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности (ощущение, что «что-то не так, как надо»);
- чувство гиперответственности и постоянное чувство страха, что «не получится» или «я не справлюсь»;
- общая негативная установка на жизненные и профессиональные перспективы (по типу «как ни старайся, все равно ничего не получится»).

Третья группа - поведенческие симптомы:

- ощущение, что работа становится все тяжелее и тяжелее, а выполнять ее — все труднее и труднее;
- сотрудник заметно меняет свой рабочий режим (увеличивает или сокращает время работы);
- постоянно, без необходимости, берет работу домой, но дома ее не делает;
- руководитель затрудняется в принятии решений;
- чувство бесполезности, неверие в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам;
- невыполнение важных, приоритетных задач и «застревание» на мелких деталях, не соответствующая служебным требованиям трата большей части рабочего времени на мало осознаваемое или не осознаваемое выполнение автоматических и элементарных действий;
- дистанцированность от коллег и клиентов, повышение неадекватной критичности;
- злоупотребление алкоголем, резкое возрастание выкуренных за день сигарет, применение наркотических средств.

ВНЕШНИЕ ФАКТОРЫ И ВНУТРЕННИЕ ПРИЧИНЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) - это долговременная стрессовая реакция, возникающая вследствие продолжительных профессиональных стрессов (Н.Е. Водопьянова).

Но определенные личностные характеристики можно так же назвать факторами риска в плане появления эмоционального выгорания.

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

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

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

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

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

Три фактора эмоционального выгорания связанные с организацией работы:

1. Личностный фактор:

Это, прежде всего, чувство собственной значимости на рабочем месте, возможность профессионального продвижения, автономия и уровень контроля со стороны руководства (А. Пане, 1982). Если специалист чувствует значимость своей деятельности, то он становится достаточно неуязвимым по отношению к эмоциональному сгоранию. Если же работа выглядит в его собственных глазах незначимой, то синдром развивается быстрее. Его развитию способствуют также неудовлетворенность своим профессиональным ростом, излишняя зависимость от мнения окружающих и недостаток автономности, самостоятельности.

2. Ролевой фактор:

Исследования показали, что на развитие выгорания существенно влияют конфликт ролей и ролевая неопределенность (Х.

Кюйнарпуу), а также профессиональные ситуации, в которых совместные действия сотрудников в значительной степени не согласованы (отсутствует интеграция усилий, но при этом присутствует конкуренция (К. Кондо). А вот слаженная, согласованная коллективная работа в ситуации распределенной ответственности как бы предохраняет работника социально-психологической службы от развития синдрома эмоционального сгорания, несмотря на то, что рабочая нагрузка может быть существенно выше.

3. Организационный фактор:

На развитие синдрома влияет многочасовая работа, но не любая, а неопределенная (нечеткость функциональных обязанностей) либо не получающая должной оценки. При этом негативно сказывается не раз подвергавшийся критике стиль руководства, при котором шеф не позволяет сотруднику проявлять самостоятельность (по принципу «инициатива наказуема») и тем самым лишает его чувства ответственности за свое дело и осознания значимости, важности выполняемой работы.

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

Какие качества, помогают избежать профессионального выгорания:

Во-первых:

- хорошее здоровье и сознательная, целенаправленная забота о своем физическом состоянии (постоянные занятия спортом, здоровый образ жизни).
- высокая самооценка и уверенность в себе, своих способностях и возможностях.

Во-вторых:

- опыт успешного преодоления профессионального стресса;
- способность конструктивно меняться в напряженных условиях;
- высокая мобильность;
- открытость;
- общительность;
- самостоятельность;
- стремление опираться на собственные силы.

Памятка для педагогов ЧТО НУЖНО И ЧЕГО НЕ НУЖНО ДЕЛАТЬ ПРИ ВЫГОРАНИИ

- **НЕ скрывайте свои чувства.** Проявляйте ваши эмоции и давайте вашим друзьям обсуждать их вместе с вами.
- **НЕ избегайте говорить о том, что случилось.** Используйте каждую возможность пересмотреть свой опыт наедине с собой или вместе с другими.
- **НЕ позволяйте вашему чувству стеснения останавливать вас,** когда другие предоставляют вам шанс говорить или предлагают помощь.
- **НЕ ожидайте, что тяжелые состояния,** характерные для выгорания, **уйдут сами по себе.** Если не предпринимать мер, они будут посещать вас в течение длительного времени.
- Выделяйте достаточное время **для сна, отдыха, размышлений.**
- **Проявляйте ваши желания прямо, ясно и честно,** говорите о них семье, друзьям и на работе.
- **Постарайтесь сохранять нормальный распорядок** вашей жизни, насколько это возможно.

Памятка для педагогов ЧТО НУЖНО И ЧЕГО НЕ НУЖНО ДЕЛАТЬ ПРИ ВЫГОРАНИИ

- **НЕ скрывайте свои чувства.** Проявляйте ваши эмоции и давайте вашим друзьям обсуждать их вместе с вами.
- **НЕ избегайте говорить о том, что случилось.** Используйте каждую возможность пересмотреть свой опыт наедине с собой или вместе с другими.
- **НЕ позволяйте вашему чувству стеснения останавливать вас,** когда другие предоставляют вам шанс говорить или предлагают помощь.
- **НЕ ожидайте, что тяжелые состояния,** характерные для выгорания, **уйдут сами по себе.** Если не предпринимать мер, они будут посещать вас в течение длительного времени.
- Выделяйте достаточное время **для сна, отдыха, размышлений.**
- **Проявляйте ваши желания прямо, ясно и честно,** говорите о них семье, друзьям и на работе.
- **Постарайтесь сохранять нормальный распорядок** вашей жизни, насколько это возможно.

МЕТОДЫ ПОМОЩИ

Итак, мы обсудили причины, которые лежат в основе эмоционального выгорания. Перейдем к рассмотрению методов помощи:

1. **Физиологические** (воздействие на тело): солнечный свет, физические упражнения, принятие солнечных ванн (загар), свежий воздух, воздушные ванны, прогулки, купание, плавание в водоемах, бани (русская, финская), солярий, инфракрасное излучение, дыхание по Стрельниковой, дыхательная гимнастика.
2. **Физиотерапевтические**: физиотерапия, электросон, иглоукалывание, акупунктуры всех школ, массаж, гомеопатия.
3. **Биохимические** (воздействие на клеточном уровне): здоровая еда, лекарства, кофеин и алкоголь в очень низких дозах, секс.
4. **Психологические**: аутотренинги, медитации, метод биологической обратной связи, методы саморегуляции, музыка, молитва.

МЕТОДЫ ПОМОЩИ

Итак, мы обсудили причины, которые лежат в основе эмоционального выгорания. Перейдем к рассмотрению методов помощи:

1. **Физиологические** (воздействие на тело): солнечный свет, физические упражнения, принятие солнечных ванн (загар), свежий воздух, воздушные ванны, прогулки, купание, плавание в водоемах, бани (русская, финская), солярий, инфракрасное излучение, дыхание по Стрельниковой, дыхательная гимнастика.
2. **Физиотерапевтические**: физиотерапия, электросон, иглоукалывание, акупунктуры всех школ, массаж, гомеопатия.
3. **Биохимические** (воздействие на клеточном уровне): здоровая еда, лекарства, кофеин и алкоголь в очень низких дозах, секс.
4. **Психологические**: аутотренинги, медитации, метод биологической обратной связи, методы саморегуляции, музыка, молитва.

Еще 70-е годы некоторые исследователи обратили внимание на довольно часто встречающееся состояние эмоционального истощения у лиц, занимающихся в различных сферах коммуникативной деятельности (педагогов, врачей, работников социальных служб, психологов, менеджеров). Как правило, такие специалисты на определенном этапе своей деятельности неожиданно начинали терять интерес к ней, формально относиться к своим обязанностям, конфликтовать с коллегами по непринципиальным вопросам. В дальнейшем у них обычно развивались соматические заболевания и невротические расстройства. Наблюдавшиеся изменения, как было обнаружено, вызывались длительным воздействием профессионального стресса. Появился термин «burnout», который в русскоязычной психологической литературе переводится как «выгорание» или «сгорание». В настоящее время существует единая точка зрения на сущность профессионального выгорания и его структуру. Согласно современным данным, под «психическим выгоранием» понимается состояние физического, эмоционального, умственного истощения, проявляющееся в профессиях эмоциональной сферы [4, 5, 7].

Актуальность этой темы обусловлена возрастающими требованиями со стороны общества к личности педагога, т.к. профессия учителя обладает огромной социальной важностью. Способность к сопереживанию (эмпатии) признается одним из самых важных качеств учителя, однако практическая роль эмоций в профессиональной деятельности оценивается противоречиво. Можно сказать, что учителя не готовят к возможной эмоциональной перегрузке, не формируют у него (целенаправленно) соответствующих знаний, умений, личностных качеств, необходимых для преодоления эмоциональных трудностей профессии.

Многочисленные исследования показывают, что педагогическая профессия - одна из тех, которая в большей степени подвержена влиянию «выгорания». Это связано с тем, что профессиональный труд педагога отличается очень высокой эмоциональной загруженностью.

В современных условиях деятельность учителя буквально насыщена факторами, вызывающими профессиональное выгорание: большое количество социальных контактов за рабочий день, предельно высокая ответственность, недооценка среди руководства и коллег профессиональной значимости, необходимость быть все время в «форме». Сейчас обществом декларируется образ социально успешного человека, это образ уверенного в себе человека, самостоятельного и решительного, достигшего карьерных успехов. Поэтому многие люди стараются соответствовать этому образу, чтобы быть востребованными в обществе. Но для поддержания

соответствующего имиджа учитель должен иметь внутренние ресурсы.

Также, профессия педагога является одной из профессий альтруистического типа, что повышает вероятность возникновения выгорания.

Синдром профессионального выгорания включает в себя три основные составляющие: эмоциональную истощенность, деперсонализацию и редукцию профессиональных достижений.

Эмоциональное истощение ощущается как эмоциональное перенапряжение, опустошенность, истощенность собственных эмоциональных ресурсов. Человек не может отдаваться работе как прежде, чувствует приглушенность, притупленность собственных эмоций, возможны эмоциональные срывы.

Деперсонализация - тенденция развития негативного, бездушного отношения к раздражителям. Возрастает обезличенность и формальность контактов. Негативные установки, имеющие скрытый характер, могут начать проявляться во внутреннем сдерживаемом раздражении, которое входит со временем наружу в виде вспышек раздражения или конфликтных ситуаций.

Редукция личных (персональных) достижений – снижение чувства компетентности в своей работе, недовольство собой, уменьшение ценности своей деятельности, негативное самовосприятие в профессиональной сфере. Возникновение чувства вины за собственные негативные проявления или чувства, снижение профессиональной и личной самооценки, появление чувства собственной несостоятельности, безразличие к работе.

Можно выделить три основные стадии синдрома профессионального выгорания у учителя:

- на первой начальной стадии у учителей наблюдаются отдельные сбои на уровне выполнения функций, произвольного поведения: забывание каких-то моментов (например, внесена ли нужная запись в документацию, задавался ли ученику планируемый вопрос, что ученик ответил на поставленный вопрос, сбои в выполнении каких-либо двигательных действий и т.д.). Из-за боязни ошибиться, это сопровождается повышенным контролем и многократной проверкой выполнения рабочих действий на фоне ощущения нервно-психической напряженности;

- на второй стадии наблюдается снижение интереса к работе, потребности в общении (в том числе, и дома, с друзьями): «не хочется

никого видеть», «в четверг ощущение, что уже пятница», «неделя длится нескончаемо», нарастание апатии к концу недели, появление устойчивых соматических симптомов (нет сил, энергии, особенно к концу недели; головные боли по вечерам; «мертвый сон без сновидений», увеличение числа простудных заболеваний); повышенная раздражительность (любая мелочь начинает раздражать);

- третья стадия – собственно личностное выгорание. Характерна полная потеря интереса к работе и жизни вообще, эмоциональное безразличие, оупение, нежелание видеть людей и общаться с ними, ощущение постоянного отсутствия сил.

Особо опасно выгорание в начале своего развития, так как «выгорающий» учитель, как правило, не осознает его симптомы и изменения в этот период легче заметить со стороны. Выгорание легче предупредить, чем лечить, поэтому важно обращать внимание на факторы, способствующих развитию этого явления.

Факторы, вызывающие выгорание группируются в два больших блока, организационные факторы и индивидуальные характеристики самих профессионалов [7].

Индивидуальные факторы. Исследователи выгорания (С.Maslach) показывают, что работники социальной сферы начинают испытывать данный симптом через 2-4 года после начала работы. Склонность более молодых по возрасту к выгоранию объясняется эмоциональным шоком, который они испытывают при столкновении с реальной действительностью, часто не соответствующей их ожиданиям [7, 10].

Имеются исследования, свидетельствующие о наличии связи между семейным положением и выгоранием. В них отмечается более высокая степень предрасположенности к выгоранию лиц (особенно мужского пола), не состоящих в браке. Причем холостяки в большей степени предрасположены к выгоранию даже по сравнению с разведенными мужчинами. Вероятнее всего, это может быть обусловлено одновременным действием других факторов [7].

Особенно важным является изучение взаимосвязи особенностей личности и выгорания [7, 10]. Рассмотрим наиболее важные из них.

Личностная выносливость – способность личности осуществлять контроль за жизненными ситуациями и гибко реагировать на различного рода изменения. Практически все авторы [7, 10] считают, что личностная выносливость тесно связана со всеми

тремя компонентами выгорания. Учителя с высокой степенью данной характеристики имеют низкий уровень выгорания.

Учителя, владеющие активной тактикой сопротивления стрессу, имеют низкий уровень выгорания.

Тревожность среди других характеристик личностных особенностей имеет наиболее тесные связи с выгоранием.

Обнаружена тесная связь между синдромом профессионального выгорания и «локусом контроля». Если человек большей частью принимает ответственность за события, происходящие в его жизни, на себя, объясняя их своим поведением, характером, способностями, то это показывает наличие у него внутреннего локуса контроля. Если же он имеет склонность приписывать ответственность за все внешним факторам, находя причины в других людях, в окружающей среде, в судьбе или случае, то это свидетельствует о наличии у него внешнего локуса контроля. Практически в большинстве работ этой тематики отмечается положительная корреляционная связь между внешним локусом контроля и составляющими выгорания [7].

В связи с развитием синдрома профессионального выгорания наиболее уязвимы те, кто реагирует на стресс по типу А. Поведение типа А свойственно людям, предпочитающим бурный темп жизни, преодоление трудностей, конкурентную борьбу, сильную потребность держать все под контролем.

К.Кондо относит к «сгорающим» также «трудооголиков» (кто решил посвятить себя реализации только рабочих целей, кто нашел свое признание в работе до самозабвения) [10]. Лица, предъявляющие непомерно высокие требования к себе, наиболее подвержены выгоранию. В их представлении настоящий специалист – это образец профессиональной неуязвимости и совершенства. Входящие в эту категорию личности ассоциируют свой труд с предназначением, миссией, поэтому у них стирается грань между работой и личной жизнью.

Организационные факторы.

Развитию выгорания может содействовать неопределенность или недостаток ответственности. В то же время, самостоятельность и независимость учителя в своей деятельности, возможность принимать важные решения является важным моментом, отрицательно воздействующим на выгорание.

Синдром профессионального выгорания тесно связан с тем, что работа может быть многочасовой, не оцениваемой должным образом, имеющей трудноизмеримое содержание, требующей исключительной продуктивности или соответствующей подготовки, с тем, что характер руководства со стороны вышестоящих не соответствует содержанию работы.

Практически все исследователи показывают, что повышенные нагрузки, сверхурочная работа стимулирует развитие выгорания. Аналогичные результаты получены и между продолжительностью рабочего дня и выгоранием, поскольку эти две переменные тесно связаны друг с другом. Перерывы в работе оказывает положительный эффект и снижает уровень выгорания, но этот эффект носит временный характер: уровень выгорания частично повышается через три дня после возвращения к работе и полностью восстанавливается через три недели [7].

Решающую роль в предотвращении синдрома профессионального выгорания является социальная поддержка со стороны коллег, руководителей, семьи, друзей. Особенно значимой является поддержка администрации [10]. Для работников при стимулировании важно (и это отмечается многими исследователями) не абсолютное количество вознаграждения, а его соотношение с собственным затраченным трудом и трудом своих коллег, что обозначается как справедливость.

Кроме того, исследователи [6, 7, 9, 10] подчеркивают важность такого фактора, как обратная связь. «Существенным препятствием становится наше незнание, - пишет А.Н.Моховиков, - действительно ли мы помогли, так как зачастую у нас нет информации о дальнейшем развитии ситуации. Мучимые сомнениями, мы совершаем «дурную работу»: избыточно рефлекслируем, волнуемся, волнуемся, сворачиваем в сторону, сдаемся или мужественно сражаемся; и это так или иначе усиливает со временем усталость и апатию» [7].

Содействуют возникновению выгорания непосредственный глубокий контакт с учениками и острота их проблем [10].

А.Н.Моховиков называет и другие факторы возникновения синдрома выгорания: внутриличностный конфликт и острый психологический стресс. Синдром профессионального выгорания – это реакция на стрессовые воздействия [6]. В.В.Бойко считает, что выгорание представляет выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия [1, 8]. Целесообразно периодически проверять, в какой степени у учителя

сформировалась психологическая защита в форме эмоционального выгорания (см. Приложение 1), это дает возможность разработать меры по его предупреждению.

Своевременная профилактика выгорания включает в себя три направления работы.

1. Организация деятельности. Администрация может смягчить развитие «сгорания», если обеспечит работникам возможность профессионального роста, наладит поддерживающие социальные и другие положительные моменты, повышающие мотивацию. Администрация также может четко распределить обязанности, продумав должностные инструкции. Руководство может организовать здоровые взаимоотношения сотрудников [10].

В учебные программы можно включить техники контроля собственного времени и выработки уверенности в себе, информацию о стрессе, техники релаксации.

В плане профилактики синдрома выгорания следует большое внимание уделить организации рабочего места и времени. Здесь можно говорить о создании благоприятных условий во время рабочего дня: обеспеченность справочными материалами и пособиями, должна быть скомплектована библиотека, изданий периодической печати, техническая оснащенность. Помещение должно соответствовать нормам санитарно-гигиенических требований (освещенность, температура, удобная мебель). Кроме того, важна возможность технического перерыва для принятия пищи, отдыха (восстановления сил).

2. Улучшение психологического климата в коллективе. Следующее направление профилактики синдрома «выгорания» – это создание психологического комфорта в профессиональной группе, создание коллектива существующего как единое целое, как группы людей поддерживающих друг друга. Одним из факторов, нарушающим психологический климат в коллективе, является крайне низкий уровень материальной обеспеченности учителей, из-за чего люди не имеют возможности снять груз переживаний и расслабиться в домашней обстановке, в семье. Пребывание на природе, походы в театр также требуют времени и материальных возможностей, а последние у большинства крайне ограничены. Тем не менее, решение вопроса можно найти в расширении духовной сферы личности человека (кругозора, эстетических потребностей), что ведет к большей терпимости и взаимопониманию [2]. Решение этого вопроса можно найти и в организации командообразующих тренингов.

Кроме того, необходимо учесть, что работа педагога в основном основана на энтузиазме, поэтому для работников социальной сферы большое значение имеет самостоятельность в принятии решений и акцент в системе взаимоотношений должен быть смещен с контроля на собственную совесть каждого человека [2].

Известный петербургский психотерапевт А.В.Гнездилов, обсуждая вопрос о профессиональном «выгорании», пишет: «Стремление к профессиональному совершенствованию, внимание к собственным эстетическим запросам, постоянное сознание необходимости делать добро будут способствовать созданию той атмосферы, в которой возможно купирование многих стрессовых реакций» [2].

3. Работа с индивидуальными особенностями. Психологическая работа с учителями должна включать три основных направления, соответствующие выявленным аспектам выгорания.

Первое направление направлено на развитие креативности у педагогов, т.к. одним из признаков выгорания является ригидность мышления, сопротивляющееся изменениям. Креативность – это быстрота, гибкость, точность, оригинальность мышления, богатое воображение, чувство юмора. Креативность является мощным фактором развития личности, определяет ее готовность изменяться, отказываться от стереотипов.

Второе направление должно нивелировать влияние негативных профессиональных и личностных факторов, способствующих профессиональному выгоранию. Здесь необходима работа по развитию у сотрудников умения разрешать конфликтные ситуации, находить конструктивные решения, способности достигать поставленные цели и пересматривать систему ценностей и мотивов, препятствующих профессиональному и личному совершенствованию и др. Для этого могут быть использованы разного рода тренинги, например, тренинги уверенности в себе, самораскрытия, личностного роста, принятия решений.

Третье направление должно быть направлено на снятие у сотрудников стрессовых состояний, возникающих у сотрудников в связи с напряженной деятельностью, формирование навыков саморегуляции, обучение техникам расслабления и контроля собственного физического и психического состояния, повышение стрессоустойчивости [3].

Саморегуляция может осуществляться как непроизвольно (т.е. на уровне функционирования естественных природных механизмов, без участия сознания), так и произвольно с участием сознания. Этот

второй вид саморегуляции обычно называют психической саморегуляцией, под которой понимают целенаправленное изменение, как отдельных психофизиологических функций, так и в целом психоэмоционального состояния и осуществляется с помощью естественных или специально сконструированных приемов и способов саморегуляции.

В результате саморегуляции могут возникать три основных эффекта:

- эффект успокоения (устранение эмоциональной напряженности);
- эффект восстановления (ослабление проявления утомления);
- эффект активизации (повышение психофизиологической реактивности).

Многие люди бессознательно используют такие естественные способы саморегуляции, как длительный сон, вкусная еда, общение с природой и животными, баня, массаж, движение, танцы, музыка и многое другое. К сожалению, подобные средства нельзя, как правило, использовать на работе, непосредственно в тот момент, когда возникла напряженная ситуация или накопилось утомление. Но существуют приемы, которые можно использовать во время работы. Некоторыми из этих приемов учителя пользуются, но делают это обычно интуитивно, бессознательно. Поэтому важно:

- разобраться, какими естественными механизмами снятия напряжения и разрядки, повышения тонуса учитель уже владеет, но делает это бессистемно, от случая к случаю, не осознавая, что они являются своего рода техникой безопасности для его работы;
- осознать их;
- перейти от спонтанного применения естественных способов регуляции к сознательному использованию в целях управления своим состоянием;
- освоить способы психической саморегуляции или самовоздействия.

Опыт нашего взаимодействия с учителями Республики Марий Эл позволяет выделить следующий банк естественных приемов регуляции организма: смех, улыбка, юмор; размышления о хорошем, приятном; различные движения, типа потягивания, расслабления мышц; наблюдение за пейзажем за окном; рассматривание цветов в помещении, фотографий, других приятных или дорогих для человека

вещей; мысленное обращение человека к высшим силам (богу, вселенной, великой идее); «купание» (реальное или мысленное) в солнечных лучах; вдыхание свежего воздуха; чтение стихов; высказывание похвалы, комплиментов кому-либо просто так.

Произвольные способы саморегуляции появились как результат работы ученых на основе изучения психологии и физиологии человека, закономерности и развития механизмов развития напряженности и утомления, обобщения опыта поведения людей в стрессовых ситуациях, накопленного столетиями.

Круг методов и способов психической саморегуляции достаточно широк. Одни из них достаточно понятны и просты в освоении, другие довольно сложные, их освоение требует методического руководства со стороны подготовленных специалистов, третьи весьма необычны, оригинальны и могут даже показаться странными, тем не менее, эффективно работают, и много людей в мире их с удовольствием используют. Использование способов саморегуляции является эффективным средством профилактики напряженности, предотвращения синдрома профессионального выгорания. Это – своего рода, техника безопасности для учителей.

Знание стадий и факторов синдрома профессионального выгорания позволит учителям более серьезно относиться к своевременной профилактике развития этого синдрома.

Профилактика должна быть комплексной, психологической, организационной, направленной на коррекцию нарушений психического состояния и, при необходимости, на улучшение психологического климата в коллективе, оптимизацию труда педагога.

Литература

- 1.Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других. М.: Информац. Изд. Дом Филин, 1996. – 256 с.
- 2.Гнездилов А.В. Психология и психотерапия потерь. СПб.: Издательство «Речь». 2004. – 162 с.
- 3.Зборовская И.В. Саморегуляция психической устойчивости учителя // Прикладная психология. 2001, № 6, С.55-65.
- 4.Ларенцова Л.И. Изучение синдрома эмоционального выгорания у врачей-стоматологов // Клиническая стоматология, 2003, №4, С.82-86.

5.Ларенцова Л.И., Максимовский Ю.М., Соколова Ю.Д. Синдром «эмоционального выгорания» (burnout) у врачей стоматологов // Новая стоматология, 2002, № 2, С.97-99.

6.Моховиков А.Н. Телефонное консультирование // Телефон Доверия / авторы–составители: Федотова О.Ю., Суховерхова З.И. М.: Государственный Комитет РФ по молодежной политике, Институт молодежи «Демократия и развитие», 1999. С.133-138.

7.Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал, 2001, Т.22, № 1, С.90-101.

8.Практическая психодиагностика. Методы и тесты. Учебное пособие. Самара: Издательский Дом «Бахрах», 1998. – 672 с.

9.Трунов Д.Г. «Синдром сгорания»: позитивный подход к проблеме // Журнал практического психолога. – 1998, № 8 , С. 84-89.

10.Формалюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии, 1994, № 6, С.57-64.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, эмоциональное выгорание учителя, педагогическое выгорание

Рой Пейн пишет, что понятие профессионального выгорания персонала было введено в 1974 году, а это значит, что данный синдром представляет собой достаточно молодое явление. Явление, связанное с ростом числа людей на планете и ростом числа контактов каждого человека с окружающими людьми.

Основной причиной профессионального выгорания является необходимость сотрудника проявлять чувство заботы – врачу о больном, преподавателю об ученике, консультанту о клиенте. То есть в первую очередь, проблема профессионального выгорания касается профессий типа «человек-человек».

В свою очередь, рабочее обязательство проявлять заботу к чужому человеку изо дня в день ведет к стрессу. Вывод – в профессиях врача, медсестры, учителя профессиональное выгорание неизбежно.

Вопрос в том, когда оно наступает. Здесь все зависит от множества факторов: интенсивности труда, условий труда, личных психологических факторов. Считается, например, что средний период профессионального выгорания педагога составляет около 5 лет.

Стресс от выгорания усугубляется также такими факторами, как недостаток признания окружающими, неудовлетворительная материальная компенсация эмоциональных затрат или, другими словами, нехватка подкрепляющих стимулов.

Признаками профессионального выгорания являются:

1. Эмоциональное истощение, психологическая выхолощенность.
2. Деперсонализация – это состояние сознания, характеризующееся ощущением отрешенности от мира, в том числе от себя.
3. Снижение способности помогать окружающим на фоне эмоционального истощения.

Таким образом, путь к профессиональному выгоранию лежит через эмоциональное выгорание.

Что делать, если чувствуешь, что указанные симптомы тебе знакомы? Предпринимать действия для того, чтобы избавиться от причины профессионального выгорания, а значит – восстановить эмоционально-психологический баланс.

Как его восстановить?

1. Ограничить степень «рабочей» заботы. Контролировать проявления своих эмоций. Сделать это принципом – таким же, как ежедневно надевать на работу чистую рубашку.
2. Сменить (на время) род деятельности. Например, перейти к физическому труду, покопаться в саду, огороде.
3. Разнообразить спектр деятельности: как физической, так и умственной. Занятия спортом, чтение книг помогут справиться с рутиной – еще одной причиной профессионального выгорания.
4. Активная позиция. Когда казалось бы, все о тебе забыли, и ты сам уже ничего не хочешь, поступай от обратного. Закати шумную вечеринку. Напеки пирогов. Поешь.

Соответственно, указанные меры хороши не только для возвращения себе своих дорогих эмоций, когда выгорание уже наступило, но и для профилактики профессионального выгорания.

Часть II. Профессиональное выгорание педагога и его профилактика

Профессиональное выгорание - это неблагоприятная реакция человека на стресс, полученный на работе, включающая в себя психофизиологические и поведенческие компоненты» (Гринберг Д., 2002). По мнению Д. Гринберга, «выгорание» может характеризоваться эмоциональным, физическим и когнитивным истощением и проявляться следующими симптомами: ухудшением чувства юмора, учащением жалоб на здоровье, изменением продуктивности работы, снижением самооценки и др.

Любая профессия, связанная с общением с людьми, требует особых навыков взаимодействия и сопряжена с необходимостью контролировать собственные слова и поступки. В связи с этим подобная работа требует особых усилий и вызывает эмоциональное перенапряжение. Профессии педагога и психолога являются еще более сложными, поскольку и тот и другой в процессе работы взаимодействуют и с детьми, и с родителями, и с коллегами. Причем иногда общение со всеми этими категориями людей происходит одномоментно, и специалист испытывает на себе трехкратное перекрестное воздействие со стороны. Даже если конкретная встреча, разговор, мероприятие заканчивается, казалось бы, болезненно, с положительным результатом, через какое-то время «копилка» эмоций специалиста окажется переполненной и любое взаимодействие в системе «человек—человек» будет восприниматься им как нежелательное и травмирующее.

Синдром профессионального выгорания - не медицинский диагноз, и вовсе не означает, что такое состояние присуще каждому человеку на определенном этапе его жизни, карьеры. Однако можно назвать ряд специальностей, обладатели которых в большей степени, чем другие, подвержены риску *профессионального «выгорания»*, поскольку используют в работе с людьми ресурсы своей психики. Профессии педагога и психолога относятся именно к этой категории.

В.В. Макаров (2000), анализируя профессиональную деятельность психотерапевта, отмечает, что формированию данного синдрома способствуют как личностные особенности индивида (интровертированность, повышенный уровень тревожности, эмпатичности, чувствительности), так и его профессиональная подготовленность (владение техниками и приемами), и организация труда (условия работы).

Современное общество предъявляет высокие требования к системе образования. Педагоги, стремясь соответствовать этим требованиям, вынуждены беспрестанно повышать *уровень профессиональной компетентности*, что, в свою очередь, уже ведет к физическим и интеллектуальным перегрузкам. Напряженные ситуации на работе (трудности взаимодействия с учениками на уроке, нарушения дисциплины учащимися, конфликтные ситуации с родителями, администрацией, сотрудниками) приводят к истощению эмоциональных ресурсов педагога.

Исследования Н.А. Аминовой, Федоренко Л.Г. (2003) доказали, что через 20 лет у подавляющего числа педагогов наступает *эмоциональное «сгорание»*, а к 40 годам «сгорают» все учителя. Кроме того, даже у начинающих педагогов показатель степени социальной адаптации оказался ниже, чем у пациентов с неврозами, что в поведении проявляется в несдержанности, грубости, неуверенности, тревожности. Так, низкий уровень оплаты труда вынуждает многих учителей и психологов брать на себя лишнюю учебную нагрузку в школе (огромное количество учебных часов), в детском саду (работа в две смены), а зачастую и дополнительную работу, связанную с репетиторством или уходом за детьми. Ко всему этому представители данных профессий часто не испытывают удовлетворения от своей деятельности: им кажется, что несмотря на все усилия дети, с которыми они работают, недостаточно хорошо владеют необходимым материалом.

Конечно, неудовлетворенность работой может быть вызвана низкой оплатой труда, однако, по мнению Д. Гринберга (2002), *высокая оплата и хорошие условия труда еще не являются гарантом удовлетворенности работой, поскольку существуют еще и мотивационные факторы. К ним относятся степень сложности заданий, объем работы, которая будет положительно оценена по окончании, и др.*

Перегрузки на работе не могут не сказаться и на личной жизни специалистов, а ведь среди педагогов и психологов в образовании подавляющее большинство - женщины. Воспитание собственных детей порой уходит на задний план, что является причиной формирования чувства вины, собственной некомпетентности в вопросах воспитания, апатии или, напротив, раздражения и агрессии, направленной на себя либо на окружающих. Таким образом, следствием профессионального выгорания могут стать проблемы в семье, нарушение взаимоотношений с родными и в первую очередь — с детьми.

Профессиональное выгорание педагога, его эмоциональное опустошение не может не сказаться и на его деятельности в школе и в детском саду, поскольку атмосфера равнодушия и напряжения, привнесенная учителем или воспитателем, негативно влияет на

детей, их мотивацию к обучению и отношение к педагогу. Д. Гринберг приводит советы эксперта, которые помогут педагогу справиться с состоянием эмоционального опустошения, вернуться к эффективному взаимодействию с окружающими. Так, он предлагает сделать следующее:

1. Составить список реальных и абстрактных причин, побуждающих вас работать. Определить мотивацию, ценность и значение работы.
2. Перечислить то, чем вам нравится заниматься, в убывающей последовательности. Вспомнить, когда вы занимались этим в последний раз.
3. Регулярно встречаться с друзьями и сотрудниками — это ваша «группа поддержки».
4. Начать заботиться о физическом здоровье: делать зарядку, правильно питаться, бороться с вредными привычками.
5. Начать заботиться о психическом здоровье: использовать тренинги релаксации, ведения переговоров, асертивности и др.
6. Делать каждый день что-либо легкомысленное: кататься на скамейке, прыгать через скакалку, пускать мыльные пузыри.

Специалисты (Гозилек Э., Бойко В.В., 1996) обращают особое внимание на необходимость проведения профилактической работы. Поскольку синдром выгорания зачастую возникает вследствие появления стрессовых состояний, педагогов необходимо обучать навыкам отреагирования негативных эмоций (гнева, раздражения и др.), умения справляться с критикой. Для этого рекомендуется делать специальные упражнения по саморегуляции. По мнению Л.Г. Федоренко (2003), педагогу чтобы не оказывать пагубного влияния на тех, с кем он общается (прежде всего на детей и их родителей), следует разобраться с собой, со своими эмоциональными проблемами, найти выход из стрессовой ситуации, то есть начать с себя.

Причины и следствия «профессионального выгорания» педагога

Очевидно, что эффективность деятельности педагога обусловлена не только уровнем профессиональной компетентности, но и психоэмоциональным состоянием специалистов. Согласно данным научных исследований (Freudenberger, Maslach), профессиональная сфера «человек-человек», в которой заняты педагоги, психологи, врачи, социальные работники, менеджеры, продавцы и другие специалисты, работающие в сфере межличностного взаимодействия, отличается повышенной стрессогенностью.

Профессиональное выгорание рассматривается, в том числе, как долговременная стрессовая реакция, возникающая вследствие воздействия продолжительных профессиональных стрессоров средней и высокой интенсивности. Сегодня в литературе можно встретить различные трактовки этого понятия, такие как: "эмоциональное выгорание", "психическое выгорание", "профессиональное выгорание" - всё это разные названия одного и того же явления.

Автор термина «профессиональное выгорание» (burnout), Freudenberger, утверждает, что данный процесс приводит к эмоциональному истощению специалистов, когда они чувствуют себя перегруженными проблемами других людей и постоянной необходимостью находиться с ними во взаимодействии.

Синдром выгорания в определенной степени является защитным механизмом, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать свои энергетические ресурсы. Однако данное утверждение справедливо лишь в том случае, когда речь идёт о самом начале формирования этого состояния. На более поздних стадиях выгорание отрицательно сказывается на исполнении профессиональных обязанностей и отношениях с окружающими. Один из характерных признаков выгорания - утрата интереса к работе. Таким образом, синдром выгорания негативно сказывается не только на профессиональной деятельности, но и в целом определяет качество жизни человека.

На сегодняшний день в образовательных учреждениях растет потребность в психологическом сопровождении профессиональной деятельности, и, прежде всего, профилактике профессионального выгорания педагогов. Практические подходы к профилактике посредством психологических методов и технологий, разработанные в настоящее время позволяют поддерживать эмоциональное благополучие специалистов, способствуют повышению работоспособности и улучшению психологического климата в коллективе (в случае, если работа проводится внутри одной организации).

Данный подход разработан на основании ряда теоретических положений. Вот некоторые из них.

Синдром включает в себя три составляющие: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукацию личных достижений.

Эмоциональное истощение проявляется в подавленном настроении, депрессии, равнодушии, эмоциональном перенасыщении, хронической

усталости, снижении креативности.

Под деперсонализацией в данном случае понимают деформацию отношений с другими людьми. Это может быть как повышение зависимости от других, так и, наоборот, повышение негативизма и циничности по отношению к учащимся, студентам, подчинённым, клиентам и др.

Что касается редукции личных достижений, то она проявляется в виде недооценки или даже негативной оценки себя, своих профессиональных достижений, служебных достоинств и перспектив, может приводить к ограничению своих возможностей и обязанностей по отношению к другим людям.

В процессе профессионального выгорания перечисленные характеристики психоэмоционального состояния являются как следствием развития синдрома, так и факторами, обуславливающими его развитие.

Предполагается, что синдром профессионального выгорания может быть обратим на любой стадии развития, но наиболее успешно его преодоление проходит на начальной стадии его развития.

Перечисленные выше положения позволяют определить основные направления профилактической деятельности. Психологическая работа осуществляется через разрядку психоэмоционального напряжения, развитие творческого потенциала и активизацию личностных ресурсов специалистов.

Работа осуществляется в форме психологического тренинга, посредством психологических методов и технологий и обеспечивается достижение следующих результатов:

1. приобретение новых знаний по проблеме профессионального выгорания;
2. актуализацию и мобилизацию личностных ресурсов;
3. снижение психоэмоционального напряжения;
4. развитие коммуникативной компетентности;
5. формирование навыков конструктивного решения конфликтов в профессиональной среде;
6. обогащение навыками совладания со стрессом и саморегуляции эмоционального состояния.

В результате групповой работы участники овладевают:

- знаниями о способах эмоциональной саморегуляции;
- умениями применять их с целью самопомощи.

Кроме этого, как уже было отмечено выше, можно прогнозировать повышение работоспособности специалистов, а так же улучшение психологического климата в коллективе (в случае, если работа проводится внутри одной организации).

Синдром «психического выгорания» широко исследуется в зарубежной психологии уже более двадцати лет. В отечественной психологии проблематика данного синдрома пока еще не получила должного рассмотрения. В зарубежной литературе синдром известен под термином «burnout». Английский термин «burnout» сопоставим с такими русскими эквивалентами, как «сгорание», «затухание горения», «выгорание» и т. д.

Существуют различные определения «выгорания», однако в наиболее

общем виде оно рассматривается как долговременная стрессовая реакция или синдром, возникающий вследствие продолжительных профессиональных стрессов средней и высокой интенсивности. В связи с этим синдром «психического выгорания» («burnout») обозначается рядом авторов понятием «профессиональное выгорание», что позволяет рассматривать это явление в аспекте личностной деформации профессионала под влиянием профессиональных стрессов (Maslach, Schaufeli, 1993).

Впервые термин «burnout» был введен американским психиатром Х. Фреденбергером в 1974 году для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами (пациентами) в эмоционально нагруженной атмосфере при оказании профессиональной помощи (Freundenberger, 1974). Первоначально под «психическим выгоранием» подразумевалось состояние изнеможения с ощущением собственной бесполезности. Позже симптоматика данного синдрома существенно расширилась за счет включения не только психического компонента, но и психосоматического. Исследователи все больше стали связывать синдром «burnout» с психосоматическим самочувствием, приравнивая его к состоянию предболезни.

Трудности исследования синдрома были связаны, с одной стороны, с неопределенностью и многокомпонентностью его описательных характеристик, с другой стороны, с отсутствием соответствующего измерительного инструментария. В настоящее время исследователи выделяют около 100 симптомов, так или иначе связанных с «психическим выгоранием». Среди них такие разрушительные симптомы, как:

- агрессивные и упаднические чувства,
- переживания чувства вины и зависимости,
- психосоматические недомогания,
- бессонница, нарушения сна,
- негативное отношение к работе,
- злоупотребление психоактиваторами (крепкий чай, кофе, медикаменты),
- употребление алкоголя и др.

Несмотря на многочисленность публикаций по проблеме «burnout», большинство из них до 1980-х годов носило описательный характер. Как отметили Б.Перлман и Е.Хартман (Perlman, Hartman, 1982) только единицы исследователей поднялись выше описательного уровня и представили статистический анализ данных. Они выделили следующие исследования.

В сравнительном исследовании преподавателей, которые отождествляли себя либо с «профессионально выгоревшими», либо с «профессионально обновленными», выяснилось, что большинство мужчин в возрасте 30 — 49 лет считают себя «выгоревшими», а большинство женщин того же возраста относят себя к группе «профессионально обновленных». Как значимый фактор обновления «профессионально обновленные» преподаватели в отличие от группы считавших себя «выгоревшими» воспринимали административную поддержку и взаимоотношения с коллегами по работе.

При изучении влияния стажа пребывания в данной должности и ролевого

конфликта у 140 учителей, работающих в частных школах, обнаружилось, что частота ролевых конфликтов является значимой переменной в предсказании «профессионального выгорания» учителей. А значимая положительная связь между стажем учителя и «выгоранием» выявлена не была.

Для понимания «выгорания» как личностной деформации также исследовались некоторые личностные особенности работников социальной службы. Обнаружилось, что «выгорание» не идентично неудовлетворенности работой. Более сильно связан с «выгоранием» возраст, а не стаж. При этом работники социальной службы с высокими показателями «силы Я» были более позитивно ориентированы по отношению к клиентам и в меньшей степени подвержены «выгоранию».

В 1981 году была опубликована работа американских психологов, в которой возможность проявлений синдрома психического выгорания ограничивается представителями коммуникативных профессий (Maslach, Jackson, 1981). Таким образом, был частично разрешен спор о природе данного феномена, по крайней мере, в отношении профессий типа «человек — человек». Эти же авторы разработали опросник — «Maslach Burnout Inventory» (MBI) (Maslach, Jackson, 1986). В соответствии с их подходом синдром «психического выгорания» представляет собой трехмерный конструкт, включающий в себя: *эмоциональное истощение, *деперсонализацию и *редуцирование личных достижений.

Эмоциональное истощение рассматривается как основная составляющая «профессионального выгорания». Оно проявляется в переживаниях сниженного эмоционального фона, равнодушии или в эмоциональном перенасыщении.

Деперсонализация проявляется в деформации отношений с другими людьми. В одних случаях это может быть повышение зависимости от других. В иных случаях — повышение негативизма, циничности установок и чувств по отношению к реципиентам: пациентам, клиентам, подчиненным, коллегам и др.

Редуцирование личных достижений может проявляться либо в тенденции к негативному оцениванию себя, своих профессиональных достижений и успехов, негативизме относительно служебных достоинств и возможностей, либо в редуцировании собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим, снятии с себя ответственности и перекладывании ее на других.

Авторы второго подхода Д. Дирендонк, В. Шау-фели, Х. Сиксма (Dierendonck, Schaufeli, Sixma, 1994) провели многочисленные исследования среди медицинских работников и выявили, что в качестве специфических детерминант «выгорания» выступают чувства несправедливости, социальной незащищенности, большая зависимость как от пациентов, так и от руководства. На основании полученных результатов авторы предложили свою концепцию «burnout». Согласно их подходу синдром «выгорания» сводится к двумерной конструкции, состоящей из эмоционального

истощения и деперсонализации.

Первый компонент, получивший название «аффективный», относится к сфере жалоб на свое здоровье, физическое самочувствие, нервное напряжение, эмоциональное истощение.

Второй компонент — деперсонализация — проявляется в изменении отношений либо к пациентам, либо к себе. Он получил название «установочный».

В третьем подходе к проблеме «выгорания» данный синдром рассматривается как одномерная конструкция (Pines, Aronson, 1988). Согласно такому подходу «выгорание» — это состояние физического и психического истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях. А. Чиром (Shirom, 1989) считает «выгорание» комбинацией физического, эмоционального и когнитивного истощения или утомления. Он полагает, что главный фактор «выгорания» — это эмоциональное истощение, а дополнительные компоненты являются следствием либо поведения (купирования стресса), ведущего к деперсонализации, либо собственно когнитивно-эмоционального «выгорания», что выражается в редуцировании личных достижений (деформации субъективной оценки собственных возможностей). И то и другое проявляется в деформации личности и имеет непосредственное значение для ее социального здоровья. В противоположность двум предыдущим подходам, авторы одномерного подхода не ограничивают «выгорание» определенными группами специалистов.

Таким образом, большинство авторов сходятся во мнении, что эмоциональное истощение является основной составляющей «профессионального выгорания». Чаще всего оно проявляется в переживаниях сниженного эмоционального фона, равнодушии или в эмоциональном перенасыщении и негативно отражается на качестве жизни и профессиональной деятельности.

В настоящее время еще нет единого взгляда на структуру синдрома «burnout». Несмотря на различие в подходах к его изучению, можно заключить, что данный синдром представляет собой личностную деформацию вследствие эмоционально затрудненных или напряженных отношений в системе «человек — человек». Последствия «выгорания» могут проявляться как в психосоматических нарушениях, так и в сугубо психологических (когнитивных, эмоциональных, мотивационных) изменениях личности. И то и другое имеет непосредственное значение для социального и психосоматического здоровья личности.

Большинство авторов склоняются к мнению, что синдром «выгорания» наиболее характерен для представителей коммуникативных профессий или профессий сферы межличностных взаимоотношений: врачей, медицинского персонала, учителей, консультирующих психологов, психиатров, психотерапевтов, представителей различных сервисных профессий, а также всех категорий руководителей.

В контексте профессиональной деятельности негативные последствия

межличностных коммуникаций обозначаются понятием «профессиональное выгорание». Есть основания считать, что «выгорание» имеет прямое отношение к сохранению здоровья, психической устойчивости, надежности и профессиональному долголетию специалистов, включенных в длительные межличностные коммуникации.

Обработка и интерпретация:

Ключ к тесту:

Субшкала	Номер утверждения	Максимальная сумма баллов
Эмоциональное истощение	1,2,3,6*,8,13,14,16,20	54
Деперсонализация	5,10,11,15,22	30
Профессиональная успешность (редукция персональных достижений)	4,7,9,12,17,18,19,21	48

Примечание. * отмечен «обратный» вопрос, который считается в обратном порядке.

Ответы испытуемого оцениваются следующим образом:

- 0 баллов — «Никогда»;
- 1 балл — «Очень редко»;
- 2 балла — «Редко»;
- 3 балла — «Иногда»;
- 4 балла — «Часто»;
- 5 баллов — «Очень часто»;
- 6 баллов — «Каждый день».

Оценка уровней выгорания:

Субшкала	Низкий уровень L	Средний уровень M	Высокий уровень X
Эмоциональное истощение	0-15	16-24	25 и больше
Деперсонализация	0-5	6-10	11 и больше
Редукция профессионализма	37 и больше	31-36	30 и меньше

Подсчёт интегрального индекса выгорания позволяет получить единый количественный показатель на основе параметров синдрома перегорания, полученный при помощи теста МВІ.

Вычисление производится по следующей формуле:

$$\text{ИСП} = \sqrt{[\text{ЕЕ}-\text{ЕЕ}(\text{x})/54]^2 + [\text{DP}-\text{DP}(\text{x})/30]^2 + [\text{PA}-\text{PA}(\text{x})/48]^2},$$

где **ЕЕ=0**, **DP=0** и **PA=48** – идеальные показатели синдрома перегорания по тесту МВІ, а **ЕЕ(х)**, **DP(х)** и **PA(х)** – показатели испытуемого по соответствующим шкалам теста МВІ. Для придания равнозначности баллов по различным шкалам, в знаменатель каждого параметра вводится максимального значение по соответствующей шкале. Отсюда, **значение ИСП будет колебаться в пределах от 0 (минимальное) до 1 (максимальное).**