

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ – ПРИГОВОР ИЛИ СПОСОБ ПРЕОДОЛЕНИЯ СЕБЯ?»

Софонова А.О.

г. Павлово Нижегородской области, МАОУ «СШ №10», 10 «Б» класс

Руководитель: Софонова Р.Н., учитель истории и обществознания.

Данная статья является реферативным изложением основной работы. Полный текст научной работы, приложения, иллюстрации и иные дополнительные материалы доступны на сайте VII Международного конкурса научно-исследовательских и творческих работ учащихся «Старт в науке» по ссылке: <https://school-science.ru/7/8/40848>.

«Каждый человек, по моему разумению, является должником своей профессии».

Ф. Бэкон

Коренные изменения, произошедшие в мире за последние десятилетия, преобразовали все стороны жизни нашего общества, трансформировали как человеческую личность, так и её отношения в изменившейся социальной среде. Еще 70-е годы XX века 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. В последние годы все чаще говорят не только о хронической усталости и профессиональном стрессе, но и о синдроме профессионального выгорания работников. Люди испытывают высокий уровень стресса независимо от своей заработной платы и должности.

Данную проблему поднимает и Всемирная организация здравоохранения.

ВОЗ считает выгорание заболеванием, профессиональный стресс – «болезнь двадцать первого века», так как он встречается в любой профессии. И полагает, что этот вид стресса принял размеры «глобальной эпидемии», а профессиональное выгорание стало наиболее сложной социальной проблемой, требующей междисциплинарного подхода.

Актуальность темы: необходимость решения синдрома выгорания, как важной и сложной социальной проблемы, продиктованной развитием информационного общества.

Объектом исследования являются социальные группы: педагогические работники и обучающиеся старшей школы МАОУ СШ №10 г. Павлово.

Предмет исследования: синдром эмоционального выгорания.

Целью исследования является выявление и анализ причин возникновения эмоционального выгорания, рассмотрение способов его устранения.

Для достижения цели были поставлены следующие **задачи**:

1. Определить факторы, вызывающие профессиональное выгорание.
2. Выявить группу профессий, подверженных профессиональному выгоранию.
3. Определить, можно ли избежать возникновения профессионального выгорания.
4. Выявить способы устранения синдрома выгорания.

Методы исследования:

- сбор информации из научной литературы и интернет-ресурсов;
- систематизация социологических фактов и психологических сведений;
- анкетирование и обработка результатов;
- анализ социологических, психологических сведений.

Практическое значение данного исследования заключается в использовании учителями разработанного буклета для профилактики синдрома эмоционального выгорания.

Гипотеза. Профессиональное выгорание является результатом перехода к постиндустриальному обществу.

Эмоциональное выгорание – способ преодоления себя, заставляющий осмыслить ценность того, что ты делаешь, и изменить свое отношение к жизни.

1. Понятие «профессиональное выгорание» и система его компонентов

Впервые о профессиональном выгорании заговорил Х.Фреденберг в 1974 г. Он работал психиатром в одной из американских больниц и наблюдал за персоналом, испытывающим воздействие больничной среды, которое постоянно приводило к эмоциональному истощению и потере мотивации у многих сотрудников. Для обозначения наблюдаемого феномена он ввел понятие «burnout» – выгорание, пережигание, пережог.

Профессиональное выгорание – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов работающего человека. Оно возникает в результате внутреннего накопления отрицательных эмоций без соответствующей «разрядки» или «освобождения» от них. По существу, эмоциональное выгорание – это дистресс или третья стадия общего адаптационного синдрома – стадия истощения (по Г. Селье)¹. Ганс Селье описал физиологические изменения, которые происходят в организме в результате стресса. У крыс, которых Селье подвергал стрессовым воздействиям, значительно увеличивался размер коры надпочечников, уменьшались или атрофировались тимус, селезенка, лимфатические узлы и другие лимфатические структуры; практически полностью исчезали эозинофильные клетки; появлялись кровотокающие язвочки в желудке и двенадцатиперстной кишке.

В 1981 г. Э. Морроу предложил яркий эмоциональный образ, отражающий, по его мнению, внутреннее состояние работника, испытывающего дистресс профессионального выгорания: «Запах горячей психологической проводки».

Первоначально структуру эмоционального выгорания составлял один компонент.

¹Ганс Селье — канадский патолог и эндокринолог, который сформулировал концепцию стресс и ввел понятие положительного стресса-эустресс и отрицательного-дистресс. Селье выделил три фазы процесса стрессовой реакции: реакция тревоги, стадия сопротивления и стадия истощения.

Так в однокомпонентной теории эмоционального выгорания А.Пайнс, Е. Аронсон, основным компонентом выступает истощение, проявляющееся в физической, эмоциональной и когнитивной сфере, которое вызвано длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях.

В исследованиях Д. Дирендонк, В. Шауфели эмоциональное выгорание представлено двумя компонентами: эмоциональное истощение и деперсонализация [4].

Систему компонентов профессионального выгорания, состоящую из трех элементов, предложили К. Маслач и С. Джексон в 1993 году:

Эмоциональное истощение основная составляющая эмоционального выгорания и проявляется в сниженном эмоциональном фоне, опустошенности, усталости, равнодушии или эмоциональном перенасыщении, вызванное собственной работой.

Деперсонализация – деформация отношений с другими людьми. В одних случаях это может быть повышение зависимости от окружающих. В других – усиление негативизма, циничность установок и чувств по отношению к труду и объектам своего труда.

Редукция личных достижений – проявляется либо в тенденции негативного оценивания себя, занижения своих профессиональных достижений и успехов, негативизме по отношению к служебным достоинствам и возможностям, либо в преуменьшении и ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим [1].

Существует три аспекта профессионального выгорания:

1. Снижение самооценки. Вследствие этого работники, ставшие жертвами профессионального выгорания, чувствуют беспомощность и апатию, которые со временем могут перейти в агрессию и отчаяние.

2. Одиночество. Люди, страдающие от эмоционального сгорания, не в состоянии установить нормальный контакт с клиентами. Поэтому преобладают объект-объектные отношения.

3. Эмоциональное истощение, соматизация. Усталость, апатия и депрессия, сопровождающие эмоциональное сгорание, приводят к серьезным физическим недомоганиям – гастриту, мигрени, повышенному артериальному давлению, синдрому хронической усталости [4].

2. Стадии профессионального выгорания

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

Первая стадия характеризуется тем, что:

- начинается приглушением эмоций, сглаживанием остроты чувств и свежести переживаний;

- 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!»

На второй стадии:

- возникают недоразумения с клиентами, 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 не осознаваемое им самим проявление чувства самосохранения при общении, превышающем безопасный для организма уровень.

На третьей стадии:

- притупляются представления о ценностях жизни, эмоциональное отношение к миру становится плоским, человек – опасно равнодушным ко всему, даже к собственной жизни;

- по привычке такой человек может еще сохранять внешнюю респектабельность и некоторый апломб, но его глаза теряют тот блеск интереса, и почти физически ощутимый холод безразличия поселяется в его Душе [4].

Дж. Гринберг предлагает рассматривать эмоциональное выгорание как пятиступенчатый прогрессирующий процесс [2].

Первая стадия эмоционального выгорания («медовый месяц»). Работник обычно доволен работой и заданиями, относится к ним с энтузиазмом. Однако по мере продолжения рабочих стрессов профессиональная деятельность начинает приносить все меньше удовольствия, и работник становится менее энергичным.

Вторая стадия («недостаток топлива»). Появляются усталость, апатия, могут возникнуть проблемы со сном. При отсутствии дополнительной мотивации и стимулирования у работника теряется интерес к своему труду или исчезают привлекательность работы в данной организации и продуктивность его деятельности. Возможны нарушения трудовой дисциплины и отстраненность от профессиональных обязанностей.

Третья стадия (хронические симптомы). Чрезмерная работа без отдыха, особенно «трудоголиков», приводит к таким физическим явлениям, как измождение и подвер-

женность заболеваниям, а также к психологическим переживаниям – хронической раздражительности, обостренной злобе или чувству подавленности, «загнанности в угол». Постоянное переживание нехватки времени (синдром менеджера).

Четвертая стадия (кризис). Как правило, развиваются хронические заболевания, в результате чего человек частично или полностью теряет работоспособность. Усиливаются переживания неудовлетворенности собственной эффективностью и качеством жизни.

Пятая стадия эмоционального выгорания («пробивание стены»). Физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать развитие опасных заболеваний, угрожающих жизни человека. У работника появляется столько проблем, что его карьера находится под угрозой [12].

3. Причины профессионального выгорания

Профессиональное выгорание возникает под воздействием вполне определенных внешних и внутренних факторов. В. В. Бойко выделяет следующие факторы [1].

Внешние факторы, связанные с особенностями профессиональной деятельности:

- хронически напряженная психоэмоциональная деятельность, когда работнику приходится постоянно подкреплять эмоциями различные аспекты своей деятельности, «трудный» контингент, с которым приходится общаться;

- дестабилизирующая организация (обстановка) деятельности, тяжелые условия труда;

- повышенная ответственность за исполняемые функции и операции, повышенная требовательность руководства;

- неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности, которая определяется двумя основными обстоятельствами: конфликтностью «по вертикали», т.е. между начальником и подчиненными, и конфликтностью «по горизонтали» – между коллегами.

Внутренние факторы, связанные с индивидуальными особенностями человека:

- склонность к эмоциональной ригидности. Выгорание чаще возникает у тех, кто менее неактивен и восприимчив, более эмоционально сдержан. У людей импульсивных, обладающих подвижными нервными процессами, формирование симптома выгорания происходит медленнее. Повышенная впечатлительность и чувствительность могут полностью блокировать этот механизм психологической защиты;

- интенсивная интериоризация² (у людей с повышенной ответственностью больше шансов подвергнуться синдрому);

- слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности (низкий уровень эмпатии);

- нравственные дефекты и дезориентация личности;

- самоотверженную помощь;

- дисбаланс между интеллектуально–энергетическими затратами и морально–материальным вознаграждением.

Н. Моховиков называет и другие факторы возникновения синдрома выгорания: внутрличностный конфликт и острый психологический стресс. Синдром профессионального выгорания – это реакция на стрессовые воздействия. 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.

Причины синдрома профессионального выгорания связаны:

Во-первых, с особенностями личности, возрастом, системой жизненных ценностей, убеждениями, способами и механизмами индивидуальной психологической защиты, с личным отношением к выполняемым видам деятельности, взаимоотношениями с коллегами по работе, членами своей семьи.

Больше всего подвержены «сгоранию», и первыми выходят из строя, как правило, самые лучшие сотрудники – те, кто наиболее ответственно относится к своей работе, переживает за свое дело, вкладывает в него душу.

Во-вторых, со служебными обязанностями, например: с увеличением профессиональной нагрузки, недостаточным пониманием должностных обязанностей, неадекватной социальной и психологической поддержкой.

Группы людей, подверженных профессиональному выгоранию

Жертвами синдрома профессионального выгорания чаще всего становятся сотрудники, чья деятельность связана с постоянным, личным общением с людьми и нервным перенапряжением. К данной категории сотрудников относятся:

- Менеджеры по продажам
- Врачи
- Психологи
- Работники социальных отделений
- Руководители компаний

- Преподаватели

- Юристы [11].

Более склонными к синдрому выгорания являются лица, имеющие определенные черты характера. Это гуманные личности-идеалисты, интроверты, чуткие, ранимые люди, которым свойственен низкий уровень психической устойчивости к негативному влиянию окружения. Также выявлено, что женщины более склонны к профессиональному выгоранию, чем мужчины, в силу их врожденной эмоциональности. По данным статистических исследований (Журнал «Кадровик», 2011 год), наиболее склонными к профессиональному выгоранию являются следующие категории лиц:

- Руководство (43%)
- Активные сотрудники, трудоголики (40%)
- Творческие личности (35%)
- Менеджеры в сфере продаж (28%)
- Специалисты в возрасте, близком к пенсионному (22%)
- Работники, занятые ежедневными рутинными задачами (20%)
- Новички, не имеющие коуча, наставника (5%) [11].

Многочисленные исследования показывают, что педагогическая профессия – одна из тех, которая в большей степени подвержена влиянию «выгорания». Это связано с тем, что профессиональный труд педагога отличает очень высокая эмоциональная загруженность. 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» [7].

5. Исследование

В ходе работы над темой я провела социологический опрос (Приложение 1), чтобы выяснить уровень эмоционального выгорания у педагогических работников и учеников старшей школы МАОУ СШ №10. Мои респондентами стали 28 учителей школы №10. Исследование проходило в два этапа: в 2017 году и повторный опрос в 2019 году.

Систематизировав и сравнив полученные данные 2017 и 2019 года, я сделала следующие выводы:

1. Количество респондентов, которые часто чувствовали себя эмоционально опустошенным к концу рабочего дня, снизилось на 11% (Приложение 2).

2. Количество педагогов, которые часто плохо засыпали из-за переживаний, связан-

²Интериоризация – формирование внутренних структур человеческой психики, посредством усвоения внешней социальной деятельности.

ных с работой, снизилось на 25 % (Приложение 3).

3. Число учителей, для которых эмоциональная нагрузка на работе слишком велика, увеличилось почти в 1,5 раза (Приложение 4).

4. Количество респондентов, срывающихся на своих близких после рабочего дня, уменьшилось на 10 % (Приложение 5)

5. Число педагогов, которые чувствовали, что их нервы достаточно часто натянуты до предела, сократилось в 1,5 раза (Приложение 6)

6. Число учителей, которым сложно снять эмоциональное напряжение, возникающее у них после рабочего дня, сократилось на 9 % (Прил. 7)

7. Число респондентов, у которых работа часто плохо влияет на здоровье, уменьшилось на 4 % (Приложение 8)

8. Количество учителей, у которых после рабочего дня ни на что не остается сил, осталось неизменным и составило 89 % от общего числа респондентов (Приложение 9)

9. Число педагогов, которые чувствуют себя перегруженными проблемами других, осталось неизменным и составило 86 % от общего числа респондентов (Приложение 10)

Проанализировав данные анкет, я определила общий уровень профессионального выгорания (Приложение 11):

1. В 2017 году синдром профессионального выгорания был сформирован у 14 % респондентов (высокий уровень), находился на стадии формирования (средний уровень) у 32 %, не сформирован – 54 % (низкий уровень)

2. В 2019 году синдром профессионального выгорания сформирован у 14 % респондентов (высокий уровень), находится на стадии формирования (средний уровень) у 14 %, не сформирован – 72 % (низкий уровень).

Таким образом, результаты исследования на примере педагогического коллектива школы №10 позволяют сделать вывод, что рассматриваемая проблема в целом имеет положительную динамику, что заставляет порадоваться за наших педагогов. Могу предположить, что на данный результат повлияло то, что в 2017 году коллектив работал во вторую смену, в чужой школе, а комфортные условия новой школы снизили уровень данной проблемы. Но, к сожалению, полученные данные заставляют задуматься о том, что третья часть коллектива уже подвержена синдрому выгорания, а на вопросы, что после рабочего дня, ни на что не остается сил и чувствуют себя перегруженными проблемами других,

утвердительно ответили 89 % и 86 % соответственно. Настораживает и тот факт, что эмоциональная нагрузка на работе увеличилась почти в 1,5 раза по сравнению с 2017 годом.

Данное анкетирование я решила провести и среди старшеклассников, меня заинтересовало, как учебная деятельность влияет на их эмоциональное состояние. Опрос был проведен в социальной сети Вконтакте, респондентами которого были 33 ученика нашей школы. Проанализировав результаты исследования, я определила общий уровень эмоционального выгорания у учеников (Приложение 12–20): синдром выгорания был сформирован у 15 % респондентов (высокий уровень), находился на стадии формирования (средний уровень) у 15 %, не сформирован – 70 % (низкий уровень).

6. Профилактика синдрома профессионального выгорания

Во многих странах функционируют специализированные институты управления стрессом, в вузах ведутся курсы, разрабатываются правительственные программы, создаются специализированные центры. В Швеции официальный диагноз «выгорание» дает возможность человеку получить финансовую компенсацию, консультирование, психотерапевтическое лечение. Результаты исследования, проведенного Всероссийским центром изучения общественного мнения, свидетельствуют о том, что россияне в состоянии стресса в отличие от своих зарубежных коллег в меньшей степени склонны обращаться за помощью к корпоративным психологам и, по-прежнему, стараются справляться со стрессом самостоятельно. Большинство россиян отвлекаются от неприятностей на работе с помощью искусства (музыки, кино, книги), занятиями любимым хобби, компьютерными играми, посещениями церкви.

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.

В плане профилактики синдрома выгорания следует большое значение имеет организация рабочего места и времени, благоприятные условия во время рабочего дня, возможность технического перерыва для принятия пищи, отдыха (восстановления сил).

2. Улучшение психологического климата в коллективе. Создание психологического комфорта в профессиональной группе, создание коллектива существующего как единое целое, как группы людей поддерживающих друг друга. Решение этого вопроса возможно с помощью командообразующих тренингов.

3. Формирование навыков саморегуляции, обучение техникам расслабления и контроля собственного физического и психического состояния, повышение стрессоустойчивости. Саморегуляция деятельности является необходимым компонентом стрессоустойчивости личности. В психологии и психофизиологии стрессоустойчивость исследуется как некая совокупность личностных качеств, позволяющих работнику переносить значительные интеллектуальные, волевые и эмоциональные нагрузки (перегрузки), обусловленные особенностями профессиональной деятельности без особых вредных последствий для деятельности, окружающих и своего здоровья.

В результате саморегуляции могут возникать три основных эффекта:

- эффект успокоения (устранение эмоциональной напряженности);
- эффект восстановления (ослабление проявления утомления);
- эффект активизации (повышение психофизиологической реактивности) [3].

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

Заключение

В ходе работы я изучила специальную литературу о синдроме эмоционального выгорания и провела исследование среди педагогического коллектива и старшеклассников школы. Мной были определены факторы, вызывающие профессиональное выгорание, группы профессий, подверженных синдрому, выявлены причины его возникновения.

Я пришла к следующим выводам:

1. В современном мире профессиональная деятельность многих людей протекает в экстремальных условиях, и избежать данного синдрома практически невозможно. Таким образом, подтвердилась моя гипотеза, что это явление постиндустриального общества.

2. Эмоциональное выгорание – это не приговор, а повод переосмыслить свою

жизнь, развивать профессионально важное свойство – стрессоустойчивость.

Мной разработан буклет для профилактики синдрома эмоционального выгорания и предложены видеоматериалы-тренинги по саморегуляции.

Список литературы

1. Бойко В.В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении. – СПб.: Сударыня, 1999. – http://rumagic.com/ru_zar/sci_psychology/boyko/0/j24.html.
2. Гринберг Д.С. Управление стрессом // Пазлы: Электронная библиотека эзотерики. – http://e-puzzle.ru/page.php?al=dzherrold_s_grinbergup/.
3. Мишкина Е.А. Профилактика синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия // Концепт: научно-методический электронный журнал. – 2015. – Т. 10. – С. 96–100. – URL: <http://e-koncept.ru/2015/95063.htm>.
4. Салогуб А.М. Структура и содержание синдрома эмоционального выгорания в исследованиях зарубежных и отечественных ученых // Молодой ученый: Научная библиотека. – <https://elibrary.ru/item.asp?id=21429571>.
5. Трущенко М.Н. К вопросу о синдроме выгорания: традиционные подходы исследования и современное состояние проблемы // Психология: традиции и инновации: материалы междунар. науч. конф. – Уфа, 2012. – С. 1–8. – <https://medconfer.com/node/4997>.
6. Профессиональное (эмоциональное) выгорание (МВИ) адаптация Водопьянова Н.Е. Методика К. Маслач и С. Джексона. Тесты для диагностики синдрома ПВ: Опросник. – <https://psycabi.net/testy/391-oprosnik-professionalnoe-emotsionalnoe-vygoranie-pv-metodika-k-maslach-i-s-dzhekson>.
7. Сушенцова Л.В. Профессиональное выгорание педагога: сущность, диагностика, профилактика / ГОУ ВПО «Мар. гос. ун-т», 2006. – С. 190–198.
8. Техники саморегуляции. – <https://www.youtube.com/watch?v=hNgysUTC3Bo>.
9. Бочаркина М.С. Приемы саморегуляции: Мастер-класс. – https://www.youtube.com/watch?v=54Uct_CzsvY.
10. Кадровик, 2011.
11. Выгорание сотрудников: как не стать жертвой?: Блог. – <https://premiummanagement.com/blog/vygoranie-sotrudnikov>.
12. Профилактика профессионального выгорания и рекомендации. –
13. https://studme.org/146605247320/etika_i_estetika/profilaktika_professionalnogo_vygoraniya_rekomendatsii.

Приложения

Приложение 1

Анкета

Уважаемые педагоги! Просим Вас принять участие в анкетировании для оценки синдрома эмоционального выгорания.

1. Ваш пол (нужное подчеркнуть):

М Ж

2. Ваш возраст:

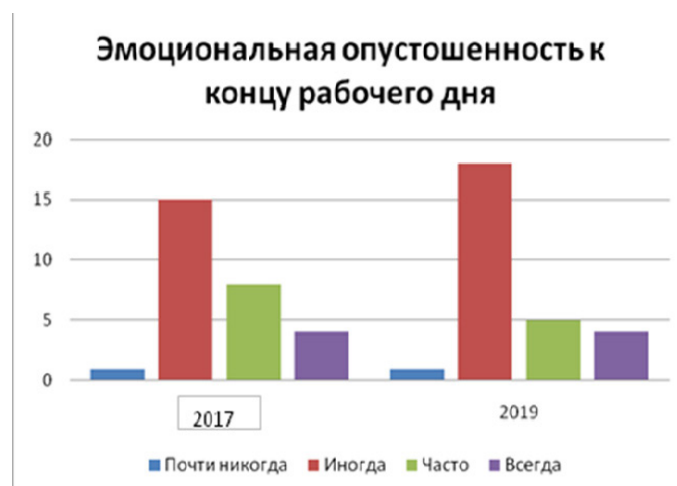
20–30 лет 31–40 лет

41–50 лет старше 50 лет

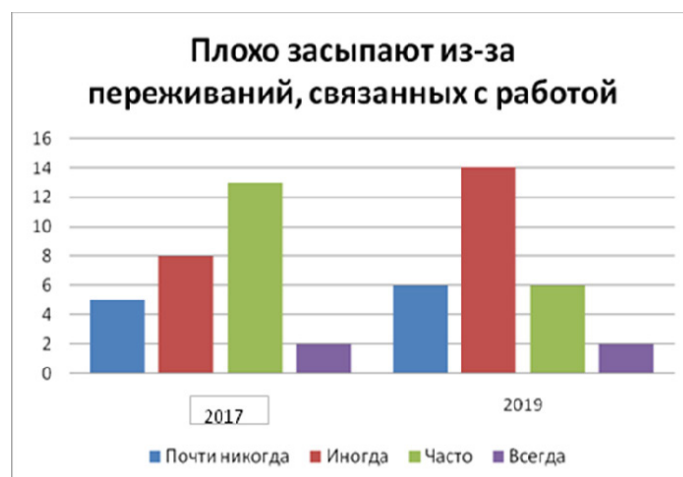
Инструкция. Ответьте, пожалуйста, на вопросы, представленные ниже. Отметьте галочкой ответ, который Вы считаете наиболее подходящим для себя. Спасибо!

	Почти никогда	Иногда	Часто	Почти всегда
1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным к концу рабочего дня				
2. Я плохо засыпаю из-за переживаний, связанных с работой				
3. Эмоциональная нагрузка на работе слишком велика для меня				
4. После рабочего дня я могу срываться на своих близких				
5. Я чувствую, что мои нервы натянуты до предела				
6. Мне сложно снять эмоциональное напряжение, возникающее у меня после рабочего дня				
7. Моя работа плохо влияет на мое здоровье				
8. После рабочего дня у меня уже ни на что не остается сил				
9. Я чувствую себя перегруженным проблемами других людей				

Приложение 2



Приложение 3



Приложение 4



Приложение 5



Приложение 6



