

Начальное общее образование в меняющемся мире: материалы всероссийской научно-практической конференции (4 декабря 2014 г.)/ М-во образования и науки РФ, Федер. гос. автоном. образоват. учреждение высш. Проф. образования «Сев. (аркт) федер. у-т им. М.В. Ломоносова», ин-т педагогики и психологии, каф. педагогики и психологии детства; - Архангельск: КИРА, 2014. – 251 с.

УДК

А.Ю. СОЛДАТЕНКОВА

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ПЕДАГОГОВ С РАЗЛИЧНОЙ СТЕПЕНЬЮ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

По данным социально-демографических исследований, профессия педагога является одной из наиболее напряженных в эмоциональном и психологическом плане видов профессий.

Объясняется это тем, что профессиональный труд педагогов отличается очень высокой эмоциональной напряженностью, интенсивность общения крайне высока. Профессия педагог относится к категории «отдающих» эмоциональные, интеллектуальные, временные и другие ресурсы личности. Известны многочисленные объективные и субъективные факторы, которые оказывают негативное воздействие на труд педагога, вызывая тем самым сильное эмоциональное напряжение, и вследствие этого «эмоциональное выгорание» педагогов.

Проблема эмоционального выгорания личности далеко не новая научная проблема, берущая свое начало в зарубежной психологии в конце XX в. Основные теоретические и методологические положения сформулированы в трудах таких исследователей как Х. Дж. Фрейденбергер, А. Пайнс, Е. Махер, К. Маслач, К. Кондо, К. Роджерс, П. Торнтон.

Самое известное описание синдрома дала К. Маслач: «Эмоциональное выгорание – это синдром эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личностных достижений, который может возникать среди специалистов, занимающихся разными видами помогающих профессий» [1]

Проблема эмоционального выгорания получила свое развитие в трудах и исследованиях отечественных психологов (В.В. Бойко, Т.В. Форманюк, Н. В. Гришина, Л.М. Митина, В. Е. Орел). Актуальное направление исследований ориентировано на выявление проблем связанных с профессиональной деятельностью, что приводит к

эмоциональному выгоранию, а так же в разработке методических рекомендации для организации психологического сопровождения педагогов с целью их гармоничного развития. Наше исследование ориентировано на выявление направлений психологического сопровождения педагогов с разной степенью эмоционального выгорания, на оптимизацию системы профилактических мер для каждого уровня.

В связи с этим был проведен анализ теоретико-эмпирической базы исследования с целью определения понятийно-терминологического аппарата исследования, изучения самого понятия «эмоциональное выгорание», его неоднозначности, его структуры и характеристик, выявления факторов, вызывающих возникновение синдрома эмоционального выгорания, и выделения симптомов и степеней выраженности данного синдрома.

Анализ научной литературы показал, что эмоциональное выгорание представляет собой сложное, многоплановое явление, состоящее из целого ряда негативных психологических переживаний, вызванных длительными и интенсивными межличностными коммуникациями.

По определению Н.Е. Водопьяновой, «выгорание» - это долговременная стрессовая реакция (или синдром), возникающая вследствие продолжительных профессиональных стрессов средней интенсивности. [2]

В современном понимании феномен «выгорание» определяется как состояние физического, эмоционального и умственного истощения и включает в себя три составляющие или симптомы:

1) эмоциональное истощение, которое проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, исчерпанности собственных эмоциональных ресурсов. Человек чувствует, что не может отдаваться работе, как раньше. Возникает ощущение «приглушенности», «притупленности» эмоций, в особо тяжелых проявлениях возможны эмоциональные срывы;

2) деперсонализация; представляет собой тенденцию развивать негативное, бездушное, циничное отношение к реципиентам. Контакты становятся обезличенными и формальными. Возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутреннем сдерживаемом раздражении, которое со временем вырывается наружу в виде вспышек раздражения или конфликтных ситуаций;

3) редукция профессиональных достижений, которая проявляется как снижение чувства компетентности в своей работе, недовольство собой, уменьшение ценности своей деятельности, негативное самовосприятие в профессиональном плане. Замечая за собой негативные чувства или проявления, человек винит себя, у него снижается как профессиональная,

так и личная самооценка, появляется чувство собственной несостоятельности, безразличие к работе. [3]

Педагоги с синдромом выгорания обычно имеют сочетание психопатологических, психосоматических, соматических симптомов и признаков социальной дисфункции. Наблюдаются хроническая усталость, когнитивная дисфункция (нарушения памяти и внимания), нарушения сна с трудностями засыпания и ранними пробуждениями, личностные изменения. Симптомы соответствуют сферам личности педагога: интеллектуальной (уменьшение интереса к новым идеям в работе и в других областях деятельности); личностной (пессимизм, цинизм, пассивность и черствость в сферах общения педагога); и эмоционально-волевой сферы (недостаток эмоций, бесчувственность, эмоциональная сухость, не умение контролировать эмоции).

Важно учитывать, что согласно исследованиям В.В.Бойко, эмоциональное выгорание динамический процесс и развивается поэтапно и каждому этапу характерны определенные признаки, которые вызываются определенными факторами. [4]

В.В. Бойко разработал методику, которая дает подробную картину синдрома эмоционального выгорания как динамического процесса, возникающего поэтапно в полном соответствии с механизмом развития стресса, когда присутствуют три фазы такового. Уровень эмоционального выгорания оценивается по 12 шкалам, которые группируются в соответствии с тремя фазами:

- фаза «Тревожное напряжение»,
- фаза «Резистенция»,
- фаза «Истощение».

Фаза «Тревожное напряжение» - предвестник и «запускающий механизм» в формировании эмоционального выгорания обнаруживается в четырех симптомах:

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств.
2. Неудовлетворенность собой.
3. «Загнанность в клетку».
4. Тревога и депрессия.

В период фазы «Резистенция» (сопротивление) происходит формирование защиты, проявляющееся в следующих симптомах выгорания:

1. Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование.
2. Эмоционально-нравственная дезориентация.
3. Расширение сферы экономии эмоций.
4. Редукция профессиональных обязанностей:

Фаза «Истощение» характеризуется более или менее выраженным падением общего тонуса и ослабленностью нервной системы.

Эмоциональная защита становится неотъемлемым атрибутом личности. Данная фаза также проявляется в ряде симптомов:

1. Эмоциональный дефицит.
2. Эмоциональная отстраненность.
3. Личностная отстраненность, или деперсонализация.
4. Психосоматические и психовегетативные нарушения:

Синдром эмоционального выгорания развивается под влиянием множества внешних (объективных) факторов, к которым относятся специфические особенности профессиональной деятельности эмоционального характера, и внутренних (субъективных) факторов, включающих индивидуально-психологические особенности педагога.

К объективным факторам возникновения выгорания исследователи относят:

1). Хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность. Такая деятельность связана с интенсивным общением, точнее, с целенаправленным восприятием партнеров и воздействием на них.

2). Дестабилизирующая организация деятельности. Основные ее признаки общеизвестны: нечеткая организация и планирование труда, недостаток оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация, наличие в ней «бюрократического шума» – мелких подробностей, противоречий, завышенные нормы контингента, с которым связана профессиональная деятельность.

3). Повышенная ответственность за исполняемые функции и операции. Представители массовых профессий обычно работают в режиме внешнего и внутреннего контроля.

4). Неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности. Таковая определяется двумя основными обстоятельствами: конфликтностью по вертикали, в системе «руководитель – подчиненный», и по горизонтали, в системе «коллега – коллега».

5). Психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения. [3], [4]

К субъективным факторам (личностные), помимо индивидуально-психологических особенностей специалиста, следует отнести направленность личности, мотивацию профессиональной деятельности, удовлетворенность ею, а также удовлетворенность социально-психологическим климатом в коллективе, отношениями с коллегами и т. д.

В качестве субъективных факторов исследователи выделяют:

1) Склонность к эмоциональной ригидности. Естественно, эмоциональное выгорание как средство психологической защиты возникает быстрее у тех, кто менее реактивен и восприимчив, более эмоционально сдержан.

2) Интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности. Данное психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело, исполняемую роль.

3) Слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности.

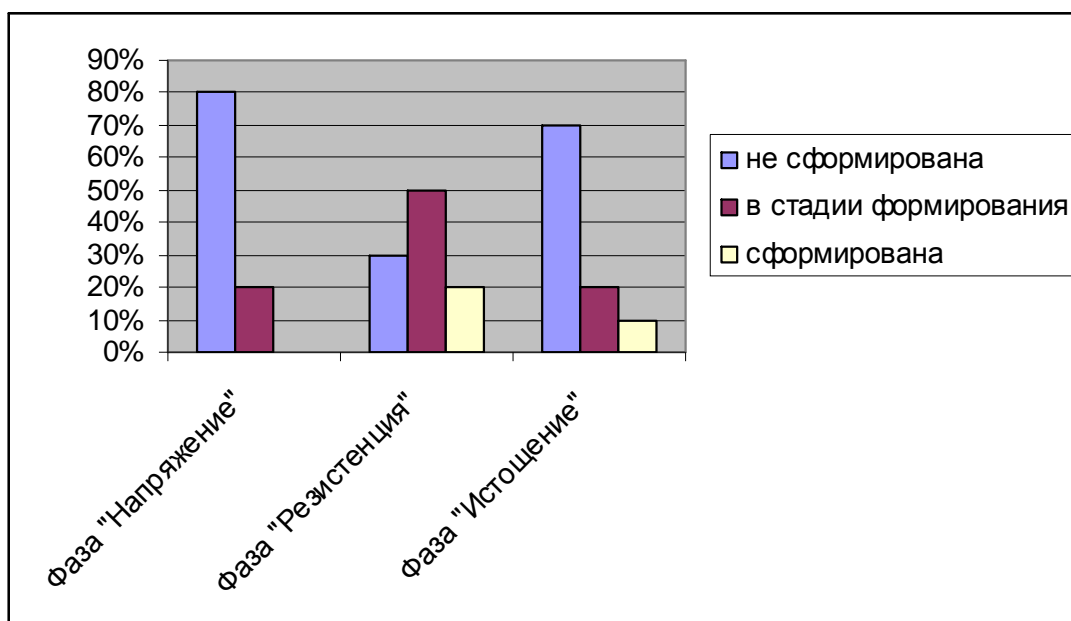
4) Нравственные дефекты и дезориентация личности. [3], [4]

Обе группы факторов связаны между собой. С одной стороны, длительное психотравмирующее воздействие объективных факторов может приводить к изменениям, деформациям профессионала. С другой стороны, субъективные факторы особенно негативно проявляют себя, именно при дополнительном воздействии объективных факторов.

Обычно причина «выгорания» – это комбинация целого ряда факторов, но индивидуальная ситуация профессионального развития может усугублять или сглаживать их влияние. По сути, происхождение «выгорания», невозможно однозначно связать с теми или иными организационными, личностными или ситуационными факторами, скорее, оно является результатом сложного взаимодействия личностных особенностей человека, ситуации его межличностных отношений с его профессиональной и рабочей ситуацией, в которой он находится.

Поэтому на следующем этапе исследования нами была проведена диагностика эмоционального выгорания педагогов по методике В.В. Бойко, а также диагностированы особенности индивидуально-психологических характеристик личности педагогов, влияющих на возникновение и развитие данного синдрома. Для этого использована методика индивидуально-типологических свойств личности (ИТО) автора Л.Н. Собчик. В исследовании участвовали педагоги дошкольного образовательного учреждения.

Полученные в результате исследования данные могут проиллюстрировать изложенный теоретический материал.



Результаты диагностики по методике В.В. Бойко «Диагностика эмоционального выгорания».

Каждый показатель на графике представлен в процентном соотношении от общего числа педагогов, участвующих в исследовании.

Как видно из данной диаграммы, у 70 процентов педагогов фаза резистенция находится либо в стадии формирования, либо уже сформирована.

В исследовании принимали участие как педагоги, работающие каждый день и час своего рабочего времени с детьми, непосредственно на группах, а также педагоги, которые на работу с детьми тратят лишь часть времени от общего числа рабочих часов (инструктор по физвоспитанию, старший воспитатель, методист, логопед, педагог по музвоспитанию). Стоит отметить, что уровень эмоционального выгорания значительно отличается у этих двух категорий педагогов ДОУ, а именно у педагогов «на группах» уровень выгорания почти в два раза выше, чем у другой категории педагогов. Количественный средний результат эмоционального выгорания, например, составляет 111 баллов и 65 баллов соответственно.

Из проведенного исследования также было выявлено, что наиболее сильно в эмоциональном выгорании проявились несколько симптомов:

1. Симптом «редукции профессиональных обязанностей». У 50% педагогов он находится в стадии формирования, у 30% - уже сформирован. Термин редукция означает упрощение. В профессиональной деятельности, предполагающей широкое общение с людьми, редукция проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат.

По пресловутым «законам редукции» субъектов сферы обслуживания, лечения, обучения и воспитания, обделяют элементарным вниманием. Одним словом, редукция профессиональных обязанностей – привычная спутница бескультурия в деловых контактах.

2. С некоторым отставанием от лидера - симптом «неадекватного избирательного эмоционального реагирования». У 40% педагогов он находится в стадии формирования, у 30% - уже сформирован.

Несомненный «признак выгорания», когда профессионал перестает улавливать разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями: экономическое проявление эмоций и неадекватное избирательное эмоциональное реагирование.

В первом случае речь идет о выработанном со временем полезном навыке подключать к взаимодействию с деловыми партнерами эмоции довольно ограниченного регистра и умеренной интенсивности: легкая улыбка, приветливый взгляд, мягкий, спокойный тон речи, сдержанные реакции на сильные раздражители, лаконичные формы выражения несогласия, отсутствие категоричности, ибо он свидетельствует о высоком уровне профессионализма.

Действует принцип «хочу или не хочу»: сочту нужным – уделю внимание данному партнеру, будет настроение – откликнусь на его состояния и потребности.

Неадекватное ограничение диапазона и интенсивности включения эмоций в профессиональное общение интерпретируется партнерами как неуважение к их личности, то есть переходит в плоскость нравственных оценок.

Также стоит отметить, что в формировании «синдрома эмоционального выгорания» педагогов ДОУ сильно проявились следующие симптомы:

- симптом «эмоционально-нравственной дезориентации»,
- симптом «расширения сферы экономии эмоций»,
- симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений».

Менее всего у педагогов ДОУ проявились симптомы:

- симптом «неудовлетворенности собой»,
- симптом «загнанности в клетку».

Следует отметить, что все показатели эмоционального выгорания у педагогов, принимавших участие в исследовании, либо имеются, либо находятся в стадии формирования. Таким образом, проблема эмоционального выгорания, его профилактики и коррекции остается актуальной, требует пристального внимания.

При получении любого результата важно помнить, что диагностика – это только вспомогательный метод, фиксирующий наличие определенного состояния педагога. Главное – организовать профилактические

мероприятия по снижению психического напряжения и научиться регулировать свое эмоциональное состояние.

Психологическое сопровождение педагогов с синдромом эмоционального выгорания предполагает: осуществление диагностики, выявляющей изменения уровня выраженности эмоционального выгорания и индивидуально-психологических характеристик личности педагога; определение стратегий преодоления синдрома эмоционального выгорания, разработка и реализация программы преодоления синдрома эмоционального выгорания.

Этимологически понятие сопровождение близко таким понятиям, как содействие, совместное передвижение, помощь одного человека другому в преодолении трудностей.

«Сопровождать, — читаем мы в «Толковом словаре русского языка» под редакцией Д. Ушакова, — значит идти, ехать вместе с кем-либо в качестве спутника или провожатого». [5] В самом общем значении сопровождение — это встреча двух людей и совместное прохождение общего отрезка пути. Сопровождать — значить проходить с кем-либо часть его пути в качестве спутника или провожатого.

Можно сказать, что речь идет о совместном бытии людей в определенный временной период человеческой жизни. Сопровождающий (со-путный) предстает как человек, помогающий путнику в дороге и защищающий его от превратностей пути, помогающий справиться с ними.

Впервые понятие «сопровождения» как новой образовательной технологии прозвучало в работах Е.И. Казаковой (1995–2001) и М.Р. Битяновой (1997–2000). Исходным, по Е.И. Казаковой, для формирования теории и практики комплексного сопровождения стал системно-ориентационный подход, а важнейшим его положением – приоритет опоры на внутренний потенциал развития субъекта.

М.Р. Битянова рассматривала сопровождение в качестве одного из приоритетных направлений в деятельности психолога образования и определила его как «...систему профессиональной деятельности психолога, направленную на создание социально-психологических условий для успешного обучения и психологического развития ребенка в ситуации школьного взаимодействия» [6].

Методологический анализ позволяет утверждать, что на сегодняшний день сопровождение — это особая форма осуществления пролонгированной социальной и психологической помощи — патронажа. В отличие от коррекции оно предполагает не «исправление недостатков и переделку», а поиск скрытых ресурсов развития человека, опору на его (ее) собственные возможности и создание на этой основе психологических условий для восстановления связей с миром людей.

В сопровождении, как в разворачивающемся во времени процессе, можно выделить три основных **компонента**: диагностика (отслеживание), служащая основой для постановки целей; отбор и применение методических средств; анализ промежуточных и конечных результатов, дающий возможность корректировать ход работы.

Хухлаева О.В. предлагает следующую стратегию психологической помощи. [7] На первом этапе должно происходить информирование педагогов о существовании проблемы, которая вызвана объективными причинами: работой в сфере человек-человек.

Второй этап стоит посвятить осознанию и принятию педагогами своего перфекционизма, боязни сделать ошибку, не достигнуть обязательного успеха. Люди со страхом ошибки обычно сверхстарательны и являются настоящим кладом для руководства школ, но сами они постоянно находятся в состоянии крайнего напряжения.

Третий этап – необходимо посвятить накоплению ресурсов для изменения. Он должен быть долговременным и возможен, если администрация образовательного учреждения осознает его важность, создаст соответствующие условия и сама будет участвовать в процессе. В противном случае сотрудникам психологической службы придется признать свою несостоятельность. Основным здесь будет организация системы публичных поощрений педагогов.

Последний этап – провести работу по сплочению коллектива, позволяющую учителям выйти из привычной роли, например, организовать коллективную поездку на природу.

И только когда в коллективе установится атмосфера безопасности, психологам можно включаться в процесс и предлагать педагогам участие в тренингах, основное содержание которых должны составлять упражнения на «поглаживание».

Основываясь на рекомендациях исследователей, мы разработали программу сопровождения педагогов, включив в нее все этапы, перечисленные выше. Использовались и индивидуальные и групповые методы работы. Выбор методов осуществляли на основе следующих принципов:

1. Обеспечение эмоциональной безопасности педагогов. Такая необходимость вызвана тем, что взаимодействие с психологом может породить тревогу, страх, а как следствие избегание общения.

2. Необходимость мотивирования педагогов к взаимодействию с психологом различными способами.

Учитывая данные принципы, мы начали работу с методов, требующих от педагогов минимальной активности, и с известных им форм. По мере появления доверия повышаем постепенно активность педагогов, используя менее знакомые им методы. Важно не использовать во время

общения неизвестные им слова, а также обсуждать ситуации из их практики.

«Лесенку» используемых методов можно представить следующим образом:

1. Информационные методы: информационные тексты, устные информационные сообщения.
2. Проблемные методы: проблемные лекции и семинары.
3. Активные методы-занятия с элементами тренинга, тренинги. [7]

Таким образом, нами была разработана и реализована программа, включающая в себя теоретический (информирование о проблеме синдрома эмоционального выгорания, о факторах и уровнях синдрома, а также стратегиях преодоления) и практический (семинары, диалоги, круглые столы, тренинги и др.) блоки.

На первом этапе программы был оформлен стенд «Гореть - и не сгорать!» с краткой информацией о самой проблеме выгорания и анонсами предстоящих мероприятий, а также проведена лекция «Эмоциональное выгорание» с использованием мультимедийного оборудования и презентации. Следующим шагом программы стал семинар «Профилактика выгорания» и семинар «Решение проблемных ситуаций». На следующем этапе были организованы общеколлективные мероприятия – поездка на базу отдыха, празднование дня Влюбленных и др. И напоследок, педагогам было предложено поучаствовать в тренинговых занятиях, направленных на укрепление психического здоровья педагогов, формирование навыков регуляции психоэмоциональных состояний и навыков эффективного взаимодействия с коллегами и детьми, профилактику эмоционального выгорания в педагогической деятельности.

Мы уверены, что реализованная на практике подобная программа поможет решить одну из актуальных психологических проблем труда педагога – эмоциональное выгорание.

На данном этапе нашего исследования можно решительно утверждать, что изучение направлений психологического сопровождения педагогов с разной степенью профессионального выгорания значимо и особенно актуально в современной ситуации школьного образования.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Maslach C. Burnout: The cost of caring. Engel wood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1982.
2. Водопьянова Н., Старченкова Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд.: Питер; Спб.; 2008.
3. Психология профессионального здоровья. Учебное пособие/ под ред. Проф. Г.С. Никифорова. – СПб.: Речь, 2006.

4. Бойко В.В. Психоэнергетика. Питер Пресс, Санкт-Петербург, 2008.
5. Толковый словарь русского языка: в 4 т. / под ред. Д. Н. Ушакова . – М.: Гос. ин-т "Сов. энцикл."; ОГИЗ; Гос. изд-во иностр. и нац. слов. – 1935-1940.
6. Битянова М.Р. Организация психологической работы в школе. М., 1998.
7. Хухлаева О.В. Школьная психологическая служба. Работа с педагогами. – М.: Генезис, 2008.