Департамент образования города Москвы

**Государственное бюджетное образовательное учреждение**

**высшего профессионального образования города Москвы**

**"Московский городской педагогический университет"**

Институт педагогики и психологии образования

Общеинститутская кафедра психологии образования

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**Проблема психологического выгорания руководителей ДОО**

Направление: 050100.62 - Педагогическое образование

Профиль подготовки: управление дошкольным образованием

Ручко Надежда Евгеньевна

Научный руководитель:

кандидат психологических наук, доцент

Белых Светлана Леонидовна

Москва 2015 г.

***Содержание***

Введение

1. Общая характеристика понятия "психологическое выгорание". Связь с понятиями "эмоциональное выгорание" и "профессиональное выгорание"

2. Специфические особенности профессиональной деятельности педагогов ДОО, ведущие к психологическому выгоранию

3. Специфические особенности профессиональной деятельности руководителей ДОО, ведущие к психологическому выгоранию

4. Профилактика психологического выгорания у педагогов и руководителей ДОО

5. Психологическая коррекция проблем профессионального выгорания у работников ДОО

Выводы

Заключение

Список литературы

Приложение

***Введение***

Представители многих профессий, чья деятельность связана с общением, подвержены симптомам постепенного эмоционального утомления и опустошения. Педагоги и руководители дошкольных образовательных организаций (далее ДОО) входят в группу риска. Профессия требует от них значительного личного вклада в установление доверительных отношений между участниками образовательного процесса (воспитанниками, родителями, коллегами, социальными партнерами). Синдром эмоционального выгорания является результатом отрицательного влияния профессии на личность человека. Возникновение синдрома эмоционального выгорания педагогов и руководителей ДОО становится следствием стрессов, связанных с их профессиональной деятельностью.

Развитие системы образования в современных условиях предполагает повышение требований к уровню профессионализма, рост конкуренции среди руководителей ДОО. Переход современных образовательных организаций на личностно-ориентированные модели образования обуславливает повышение требований со стороны общества к личности педагога, его роли в образовательном процессе. Чтобы соответствовать всем предъявляемым требованиям, необходимы огромные эмоциональные, интеллектуальные и психические затраты. Возникают противоречия между требуемой от руководителя и педагога мобилизацией и наличием внутренних энергоресурсов, вызывающие достаточно устойчивые отрицательные состояния, проявляющиеся в перенапряжении и переутомлении, что приводит к появлению проблем с физическим и психическим здоровьем.

"Выгорающие" на работе люди часто возвращаются домой раздражительными и эмоционально истощенными. Им тяжело освободиться от рабочих проблем даже дома, в кругу друзей. Появляются негативные установки по отношению к работе, к коллективу, курируемой группе образовательной организации. Для такого человека характерны эмоциональное и умственное истощение, быстрое физическое утомление, личная отстраненность и снижение удовлетворения от исполнения работы. Выгорание - один из факторов профессиональной деформации, конфликтности в семье и на работе, физической болезни. Выгорание иногда становится ограничителем в расходовании человеком энергетических ресурсов. Это может отрицательно сказываться на исполнении профессиональной деятельности и взаимоотношении с партнерами. Психологическое выгорание может провоцировать злоупотребление алкоголем или медикаментозными средствами, например снотворным. Любую болезнь легче предупредить, чем лечить. Это справедливо и в отношении эмоционального выгорания. Для обеспечения эффективности профессиональной деятельности, поддержания высокого уровня функциональности, а также охраны здоровья необходимы методики выявления и профилактики психологического выгорания.

Изучение проблемы психологического выгорания в отношении социальных профессий получило широкое распространение, как среди зарубежных, так и среди российских психологов. Безусловно, тема актуальная для руководителей ДОО и педагогов. Руководителю необходимо обладать компетенцией в данном вопросе для сохранения благоприятного психологического климата в коллективе и сохранения собственного психологического и физического здоровья.

**Объект исследования:** синдром психологического выгорания в профессиональной деятельности педагогов и руководителей ДОО.

**Предмет исследования:** влияние организационных и личностных факторов на формирование психологического выгорания в профессиональной деятельности педагогов и руководителей ДОО.

**Цель исследования:** изучение взаимосвязи симптомов эмоционального выгорания с особенностями профессиональной деятельности руководителей ДОО.

психологическое выгорание дошкольное образовательное

**Задача исследования:** осуществить теоретический анализ литературы по данной проблематике.

Значимость изучения проблемы обуславливается возможностью использования полученных результатов, а также диагностико-методического пакета для решения комплекса организационно-управленческих задач, связанных со снижением уровня эмоционального выгорания сотрудников ДОО, повышением их трудовой мотивации, оптимизацией кадровой политики.

# ***1. Общая характеристика понятия "психологическое выгорание". Связь с понятиями "эмоциональное выгорание" и "профессиональное выгорание"***

Само психологическое выгорание в сфере профессий типа "человек-человек", как следствие психологического переутомления от вынужденного профессионального межличностного общения существует так давно, как давно появились эти профессии. Однако, внимание исследователей этот феномен привлек только во второй половине ХХ века. Одной из причин этого явилось усилении тенденции индивидуализации в обществе, когда для человека становилось важным личное самоосуществление, получение удовольствия от работы. "Психологическое выгорание" стало социальной проблемой.

Первым ввел в психологическую практику термин "психологическое выгорание" американский психиатр Х. Фрейденберг в 1974 г. Он определял его как истощение энергии у профессионалов в сфере социальной помощи, когда они чувствуют себя перегруженными проблемами других людей, вследствие чего снижается их эффективность в целях и действиях. Это стало характеристикой психологического состояния здоровых людей, находящихся по роду своей профессиональной деятельности в тесном общении с другими людьми. [25, с.15]

В отечественной психологии Б.Г. Ананьев в своих работах в 1969 г. употреблял термин "эмоциональное сгорание", для обозначения некоторого отрицательного явления, возникающего у людей профессии типа "человек-человек", и связанного с межличностными отношениями. Данный феномен был зафиксирован, но не подтвержден эмпирическими разработками. [25, с.17]

В.В. Бойко определяет "эмоциональное выгорание" как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. [8, с.101]

Н.Е. Водопьянова говорит о том, что данный феномен является ответной реакцией на продолжительные стрессы межличностных коммуникаций, не просто результатом, а следствием неуправляемого стресса. [10, с.45]

По определению Всемирной Организации Здравоохранения "синдром выгорания" есть физическое, эмоциональное или мотивационное истощение, характеризующееся нарушением продуктивности в работе, усталостью, бессонницей, повышенной подверженностью к соматическим заболеваниям, употреблению алкоголя или других психоактивных веществ и суицидальному поведению.

Проведенный В.Е. Орлом обзор и анализ источников, освещающих данную проблему показал, что наиболее традиционным и общепринятым является понимание выгорания, предложенное К. Маслач и С. Джексон в 1984 году. Они понимают под психическим выгоранием состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы. Авторы этого определения используют в своих трудах понятие "синдром психического выгорания", подчеркивая тем самым относительную независимость входящих в него элементов, которые сами по себе могут существовать в качестве отдельных элементов и в других состояниях. Но, только объединяясь вместе, составляющие синдрома: эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция профессиональных достижений, создают своеобразный синдром психического выгорания. [25, с.18]

В настоящее время существуют два подхода к сущности и структуре выгорания, акцентирующих внимание либо на его результативной, либо на процессуальной стороне. В рамках первого, результативного, подхода выгорание понимается как некий комплекс относительно независимых друг от друга симптомов, которые объединяются в более крупные блоки. В рамках процессуального подхода выгорание - это процесс, протекающий в ходе профессионального развития человека и имеющий стадиальный характер.

Представители результативного подхода (К. Маслач, С. Джексон и др.) акцентируют внимание на профессиональном характере синдрома выгорания. Для этого подхода характерно описание структуры выгорания с помощью факторных моделей (мультифакторных и однофакторных). Вышеупомянутые К. Маслач и С. Джексон, авторы мультифакторной модели, выделили три составляющие психического выгорания: эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция профессиональных достижений. [25, с. 20]

Эмоциональное истощение проявляется в ощущении эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, исчерпанности собственных эмоциональных ресурсов. Возникает ощущение "приглушенности", "притупленности" эмоций, не исключены эмоциональные срывы.

Деперсонализация проявляется в негативном, бездушном, циничном отношении к реципиентам (объектам своей деятельности). Общение приобретает формальный характер. 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.

Редуцирование персональных достижений проявляется как снижение чувства компетентности в своей работе, недовольство собой, уменьшение ценности своей деятельности, негативное восприятие себя в профессиональном плане. Человек испытывает чувство вины, замечая за собой негативные чувства или проявления, у него снижается как профессиональная, так и личная самооценка, появляется чувство собственной несостоятельности, безразличие к работе. [25, с. 20-21]

Некоторые авторы мультифакторных моделей склонны либо увеличивать количество факторов до четырех, либо уменьшать до двух. Двухфакторная модель структуры выгорания базируется на разных конструктах. Первый подход не выходит за рамки традиционной трехфакторной структуры. Так, в исследовании Д. Грин отмечает, что факторы эмоционального истощения и деперсонализации интегрируются в один базовый фактор, который вместе с редукцией профессиональных достижений и составляет структуру выгорания. Второе направление развития двухфакторной модели выгорания характеризуется исключением из структуры выгорания того или иного компонента. В работах А.М. Гарден, такой подструктурой является деперсонализация. Автор считает, что только эмоциональное истощение является главной внутренней составляющей выгорания, в то время как деперсонализация - это артефакт выборки профессий социального обслуживания. Другие авторы исключают из структуры выгорания фактор редукции профессиональных достижений как имеющий наиболее слабый вес. [25, с.23]

Альтернативой мультифакторного подхода к структуре выгорания являются однофакторные модели. Для представителей данной точки зрения характерно акцентирование внимания на одном, ведущем, компоненте, в качестве которого выступает психическое истощение (Дж. Джонс).

Представители результативного подхода рассматривают выгорание как специфическое состояние умственного, эмоционального и психического истощения, связанное с профессиональной деятельностью и возникающее у психически здоровых людей, ранее успешно выполнявших свои функции на определенном уровне профессионального мастерства.

Сторонники процессуального подхода характеризуют выгорание как процесс, включающий различные стадии, следующие друг за другом.

К. Чернисс определяет выгорание как процесс негативного изменения профессионального поведения в ответ на стрессовый характер рабочей среды. Этот процесс включает в себя три основных стадии. Первая стадия характеризуется дисбалансом между ресурсами и требованиями среды, что порождает стрессовое состояние. На второй стадии у работника возникает краткосрочное эмоциональное напряжение, утомление и истощение. Третья стадия проявляется в изменениях мотивационной сферы профессионала и его поведения, где ведущим симптомом является негуманное (бездушное) обращение с клиентами (воспитанниками, коллегами, родителями воспитанников). При выборе адекватных способов преодоления стрессов, выгорания можно избежать. В противном случае, работник, пройдя все стадии, станет жертвой психологического выгорания. [25, с.25]

С точки зрения М. Буриш выгорание проходит в своем развитии 6 фаз: предупреждающую, фазу снижения уровня собственного участия, эмоциональные реакции, фазу деструктивного поведения, фазу психосоматических реакций и фазу разочарования. Основной движущий фактор выгорания связан с противоречием между степенью включенности в работу и получаемой от нее отдачей.

В отечественной литературе процессуальная концепция выгорания представлена в работе В.В. Бойко, описывающего его с точки зрения основных стадий стресса: напряжение, резистенция, истощение. [10, с.87]

Таким образом, авторы процессуального подхода рассматривают выгорание как процесс, который начинается с напряжения, порожденного противоречиями между ожиданиями, идеалами, желаниями личности и требованиями повседневной жизни. Этот процесс проходит ряд стадий и носит характер длительного стресса.

Подводя краткий итог, можно отметить, что существуют совершенно различные подходы определению выгорания, которые акцентируют внимание либо на его результативной стороне, либо подчеркивают его процессуальный характер. В рамках первого подхода, выгорание понимается как некий комплекс относительно независимых друг от друга симптомов, которые объединяются в более крупные блоки. В рамках процессуального подхода, выгорание это процесс, протекающий в ходе профессионального развития человека и имеющий стадиальный характер.

Подход к определению психического выгорания, позволяющий преодолеть кажущуюся противоречивость выше изложенных позиций, был предложен В.Е. Орлом в рамках принципа единства результирующей и процессуальной сторон психического явления. С его точки зрения, выгорание можно рассматривать как состояние, которое имеет некую меру выраженности входящих в его состав структурных компонентов, являясь результатом происходящих с личностью изменений. С другой стороны, психическое выгорание как состояние имеет процессуальный характер, оно развивается в процессе профессионального становления личности и имеет стадийный характер. [10, с.75]

Определение выгорания как состояния, в единстве его результативной и процессуальных сторон, порождает достаточно важную проблему, связанную с конкретизацией его содержания. Выделение основных структурных компонентов выгорания не дает нам детального представления о его сущности. Необходимо раскрытие конкретных симптомов выгорания, их соотнесенности с основными его составляющими, специфики проявления симптоматики выгорания на разных уровнях функционирования личности.

С. Кэхилл предложена классификация симптомов выгорания, распределяющая их множество по 5 основным группам:

) Физические симптомы;

) Эмоциональные симптомы;

) Поведенческие симптомы;

) Межличностные симптомы;

) Установочные симптомы.

Наиболее полная классификация симптомов выгорания представлена в работе В. Шауфели. Классификация построена по двум основаниям. Первое основание выделения симптомов - характер той сферы индивида, которую они представляют. В соответствии с этим основанием им выделены 132 симптома выгорания, объединенные в 5 основных групп:

. Аффективные.

. Когнитивные.

. Физические.

. Поведенческие.

. Мотивационные.

Указанная симптоматика, с точки зрения автора, имеет свои проявления на трех уровнях, которые отражают второе, дополнительное, основание классификации: индивидуально-

психологический, межличностный и организационный. Рассмотрим данную классификацию несколько подробней. [10, с.40]

. Аффективные симптомы выгорания проявляются, прежде всего, в депрессивном, мрачном настроении. Хотя такое настроение достаточно динамично и его уровень может изменяться под воздействием различных факторов, однако общий пессимистический настрой и упадок духа превалируют. Эмоциональные и физические ресурсы человека находятся на грани полного истощения в связи с большими затратами энергии на преодоление стрессовых воздействий. В связи со снижением уровня эмоционального контроля у субъекта появляется чувство тревоги, возникают неопределенные страхи, нервозность. Одним из доминирующих проявлений выгорания на индивидуально-психологическом уровне является чувство вины.

В межличностных контактах профессионал, характеризующийся наличием выгорания, становится раздражительным, чрезмерно чувствительным к воздействиям социальной среды. Эмоциональная черствость по отношению к окружающим людям, и, прежде всего, к клиентам (пациентам, воспитанникам) может сопровождаться вспышками раздражительности и гнева. На уровне организации профессионал испытывает ощущение дискомфорта, возникает неудовлетворенность работой.

. Когнитивные симптомы выгорания на индивидуально-психологическом уровне связаны с нарушением протекания психических процессов и функций. Нарушается протекание мышления, появляются расстройства памяти и внимания, что проявляется в снижении концентрации внимания, забывании информации, появлении ошибок в устной и письменной речи. Профессионалу становится трудно выполнять сложные задачи, в силу ригидности и схематичности мышления. Принятие решений, особенно в сложных ситуациях, затрудняется, что порождает тенденцию ухода от активного разрешения проблем в мир фантазий и грез.

Когнитивные проявления выгорания на уровне межличностных контактов характеризуются циничным и негуманным восприятием своих клиентов. При этом формируется представление о себе как непогрешимой и значимой личности, убежденной в своей правоте. На организационном уровне возникают аналогичные отрицательно окрашенные представления о своих коллегах и руководстве, формируется излишне критичное отношение к окружающим людям, что может привести к агрессивному поведению, направленному против своих коллег.

. Физические симптомы обычно группируются в три категории. Первая группа представляет собой неопределенные жалобы на физический дистресс: головные боли, головокружения, нервные тики, мышечные и суставные боли. Сюда же относятся нарушения сна, сексуальные расстройства, проблемы связанные с потерей или прибавлением веса. Основным физическим признаком выгорания является общая усталость.

Вторая категория представляет собой разного рода психосоматические заболевания, куда относятся расстройства кишечно-желудочного тракта, сердечно-сосудистые заболевания.

Третья категория физических симптомов включает отдельные физиологические реакции (повышение давления, высокий уровень холестерина, уменьшение электрического сопротивления кожи и некоторые другие), которые являются отражением типичной реакции на действие стрессовых факторов.

. Группа поведенческих симптомов на индивидуально-психологическом уровне связана с повышением общего уровня возбуждения. Субъект с высоким уровнем выгорания характеризуется неусидчивостью, гиперактивностью, неспособностью концентрироваться на чем-либо. Его поведение отличается импульсивностью, прямолинейностью, с одной стороны и нерешительностью, склонностью откладывать дела со дня на день, с другой. Напряженность, вызванная работой, приводит к повышенному употреблению стимуляторов (кофе, табак, алкоголь, лекарственные препараты), что рассматривается субъектом как способ борьбы с хроническим стрессом. [10, с.180]

Однако такая стратегия поведения является ошибочной, поскольку не только подрывает здоровье, приводя к появлению зависимостей, но и снижает внутриличностные энергетические ресурсы, необходимые для борьбы со стрессом. Межличностный уровень характеризуется двумя формами поведения. С одной стороны, наблюдается агрессивное поведение по отношению к окружающим, что порождает конфликты, как на работе, так и семейной жизни. С другой стороны, может иметь место тенденция к социальной изоляции, избежанию контактов с людьми. Рабочее поведение субъекта характеризуется уменьшением продуктивности профессиональной деятельности и нарушениями трудовой дисциплины. Это находит свое проявление в опозданиях и преждевременном уходе с работы, увеличением количества пропущенных дней по болезни, ожидании скорейшего окончания рабочего дня. Профессиональная активность характеризуется отсутствием творческой инициативы и нежеланием менять что-либо в своей работе, безразличием к выполнению своих профессиональных обязанностей.

. Мотивационные симптомы выгорания на уровне индивида выражаются в противоречии между романтическим образом профессии и реальностью, что приводит к потере смысла своей работы, ее значимости. Не оправдавшиеся ожидания приводят к возникновению чувства малоценности своей работы и деморализации. Межперсональный уровень характеризуется потерей интереса к реципиентам (клиентам, пациентам, воспитанникам), безразличием к их нуждам и нежеланием решать их проблемы, появлением меркантильных интересов, связанных с использованием реципиентов в своих целях. Мотивационные проявления организационного уровня связаны: с отсутствием желания работать, снижением роли духовных ценностей в профессии, низким уровнем морали, нежеланием брать на себя ответственность и инициативу в работе.

Выгорание - это относительно устойчивое состояние, однако при наличии соответствующей поддержки с ним можно бороться. Синдром выгорания включает ряд симптомов, однако все они ни у кого не проявляются одновременно, существуют индивидуальные вариации, потому что выгорание - это реакция индивидуальная.

Эмоциональное выгорание может быть не только профессиональное, но и социальное, т.е. происходящее на фоне, так называемой, повседневной жизни и общении в семье, с родственниками, знакомыми и просто посторонними людьми, с которыми мы сталкиваемся поневоле в процессе нашей жизни. И это не удивительно, т.к. мы часто сталкиваемся со стрессовыми ситуациями. И не важно, происходит это на работе или в повседневной жизни. Но, говоря о педагогах и руководителях ДОО, если обнаруживаются симптомы эмоционального выгорания, то это является свидетельством и профессионального выгорания, т.к. этот феномен деформирует те схемы человеческих взаимоотношений, которые являются неотъемлемой частью профессиональной деятельности педагогов и руководителей ДОО. [10, с.115]

Т.В. Форманюк выделяет три фактора, играющих существенную роль в "эмоциональном сгорании" педагогов: личностный, ролевой, организационный.

Личностный фактор включает мотивацию, способы реагирования на стрессы и другие индивидуальные особенности. Ролевой фактор связан с ролевой конфликтностью и ролевой неопределенностью. Организационный фактор включает характеристики профессиональных задач, характер руководства, степень ответственности. [10, с.59]

# ***2. Специфические особенности профессиональной деятельности педагогов ДОО, ведущие к психологическому выгоранию***

В нашей стране причины выгорания педагогов исследовали Н.Е. Водопьянова, Т.В. Форманюк, Старченкова Е.С. и др. Опубликованы результаты исследований в этой области. В настоящее время в научных психологических и педагогических журналах регулярно появляются статьи, посвященные проблеме психологического выгорания педагогов ДОО. В статьях представлены различные методы профилактики профессионального выгорания: тренинги, релаксационные занятия и пр.

Профессия педагога - одна из тех, где синдром эмоционального выгорания достаточно распространенное явление. Создавая для детей условия эмоционального комфорта, заботясь об их здоровье, развитии и безопасности, педагоги буквально "сгорают" на работе, чаще всего забывая о своих эмоциях, которые "тлеют" и со временем постепенно превращаются в "пламя”.

Эмоциональное выгорание - это синдром, который развивается под воздействием хронического стресса и постоянных нагрузок и приводит к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов человека. Эмоциональное выгорание возникает в результате накопления негативных эмоций, без "разрядки” или "освобождения” от них. Это защитная реакция организма на стресс, который возникает, если нет способа освободиться от негативных эмоций.

Педагоги ДОО - та категория профессионалов, которая наиболее подвержена выгоранию вследствие специфики своей профессиональной деятельности. В своей профессиональной деятельности педагог ДОО ежедневно встречается с психическими перегрузками, обусловленными большим количеством межличностных контактов, как с воспитанниками курируемой группы, так и с их родителями и законными представителями, и с администрацией. Профессия педагогов ДОО требует от своих представителей высокой ответственности за воспитанников. Режим дня ДОО предполагает наличие режимных моментов (прием пищи, прогулки, гигиенические процедуры, закаливание, оздоровительные мероприятия, дневной сон), которые требуют от педагога предельной концентрации внимания в силу повышенного возможного риска для жизни и здоровья воспитанников. Воспитанники группы находятся под постоянным наблюдением и контролем педагога. Даже во время дневного сна педагог не всегда может заняться подготовкой к занятиям, оформлением групповой комнаты и т.д. Особенно в группах воспитанников старшего дошкольного возраста и в подготовительных к школе группах присутствуют дети, которые могут нарушить сон остальных. Значит, педагогу необходимо в течение тихого часа постоянно присутствовать в спальне. А осознание того, что в это время могли бы быть выполнены полезные для профессиональной деятельности мероприятия, со временем накапливается и создается ощущение, что педагог не успевает выполнить намеченное на день. Это вызывает неудовлетворенность собой в профессии. [10, с.112]

Педагогу необходимо быть готовым оказать самоотверженную помощь воспитанникам. Среди воспитанников группы встречаются дети с особенностями развития. Эти дети могут создавать ситуации, опасные для жизни и здоровья других детей, а так же причинить вред своей жизни и здоровью. В таких случаях педагогу необходимо адекватно отреагировать на ситуацию, что требует от педагога высоких энергетических затрат и способности быстро действовать в нестандартных ситуациях.

Между воспитанниками курируемых групп возникают конфликты, требующие вмешательства педагога. Задача педагога быть объективным, убедительным и сдержанным в эмоциях.

Немаловажную роль в возникновении эмоционального выгорания играет дисбаланс между интеллектуально-энергетическими затратами педагога и морально-материальным вознаграждением. Материальное благополучие имеет большое значение для удовлетворенности работой и качеством жизни. К сожалению, оплата труда педагогов бюджетных ДОО, ни коим образом, не ведет к материальному благополучию, а скорее способствует эмоциональному выгоранию.

Современные требования к отчетности педагогов ДОО предполагают составление перспективных планов работы, написания ежедневного плана работы, составления отчетов о проведенных мероприятиях. Высокая насыщенность рабочего дня не оставляет педагогу времени для написания данных отчетов в рамках рабочего времени. Как это ни парадоксально, педагог ДОО берет работу на дом или вынужден после завершения рабочей смены задерживаться на работе. Учитывая уровень материального вознаграждения, это не приносит удовлетворения от работы.

Особенности воспитательно-образовательного процесса в современных условиях предполагают деятельностный подход к его организации. Это означает участие воспитанников под руководством педагога в конкурсах, фестивалях, проектной деятельности и т.д. Как уже говорилось ранее, рабочий день педагога ДОО насыщен событиями и межличностными контактами. А перечисленные выше особенности образовательного процесса требуют от педагога значительных временных, эмоциональных, а подчас и материальных затрат. Профессиональная деятельность педагога неизбежно выходит за рамки его рабочего дня.

Профессия педагога предполагает систематическое повышение профессиональной квалификации и педагогического уровня на курсах, семинарах, открытых просмотрах. Участие в педсоветах учреждений, методических объединениях в районе, округе, организацию дней открытых дверей, проведение родительских собраний, мастер-классов, совместных досугов, участие в праздниках.

Понятно, что перечисленные особенности деятельности педагога и воспитателя обусловливают высокие требования к уровню их профессионализма как в качественном, так и в количественном измерениях. И эти требования предъявляются не только к соискателям премии "Педагог года", а ко всем представителям данной профессии.

Профессия педагога в настоящее время феминизирована, поэтому к перечисленным профессиональным стрессорам добавляются загруженность работой по дому и дефицит времени для семьи и детей. При этом возникает чувство вины перед семьей, за погруженность в работу и "заброшенность" семьи. [10, с.113]

Для профессиональной деятельности педагогов ДОО характерна высокая ответственность за результат общения. Взаимодействие воспитателя и воспитанника строится на основе "отраженной субъектности", в которой воспитатель выступает как источник преобразования жизненной ситуации в значимом для ребенка направлении, как деятельное начало, меняющее взгляды ребенка на вещи, формирующее у него новые побуждения, ставящее перед ним новые цели.

Надо отметить, что взаимодействие педагогов с родителями чаще носит негативный характер со стороны последних. Хвалить и благодарить приходят намного реже, чем высказывать опасения и предъявлять претензии.

Еще одной особенностью профессиональной деятельности педагогов является то, что педагогу необходимо обладать повышенным самоконтролем как во время рабочего дня, так и после его завершения. А именно, место работы педагога, как правило, находится в том же районе, в котором он проживает. Значит, педагог остается педагогом и при посещении поликлиники, походе в магазин, прогулках и т.д. Можно сказать, что профессия педагога - публичная профессия. Всегда на виду и под пристальным взглядом потенциальных и реальных воспитанников и их родителей.

Коллектив педагогов представляет собой женское сообщество, в котором возникают трения в общении, связанные с существующей в настоящее время системой поощрения педагогического труда. Стимулирующие выплаты основываются на личных достижениях педагога в различных областях: публикации в интернет-пространстве, участие в конкурсах педагогического мастерства, фестивалях. Для этого педагогу необходимо обладать ИКТ-компетенциями. Это одно из условий успешного прохождения аттестации педагогических работников. Известно, что значительное число педагогов имеют большой педагогический опыт и стаж работы, но не имеют указанных компетенций. Возраст становится для многих из них препятствием к освоению новых знаний в области использования ИКТ возможностей, в образовательном процессе и в процессе профессионального роста. А молодые специалисты, не имеющие достаточного опыта работы владеют ИКТ-технологиями. Конфликт между двумя сторонами неизбежен.

Подводя итог, перечислим особенности профессиональной деятельности педагогов ДОО, ведущие к психологическому выгоранию:

высокая насыщенность рабочего дня общением;

большое количество разных по содержанию и эмоциональной напряженности контактов;

ответственность за жизнь и здоровье воспитанников;

высокая ответственность за результат общения;

контроль со стороны администрации и ответственность перед родителями;

конфликтные или напряженные ситуации общения;

необходимость быстрой адаптации к новым людям и быстро меняющимся профессиональным ситуациям;

несовершенная система поощрения педагогов;

низкий уровень оплаты труда;

повышенные требования к самоконтролю;

низкий социальный статус профессии;

межличностные конфликты в коллективе.

С точки зрения профессионализма деятельности педагог ДОО должен обладать следующими ключевыми компетенциями: методологическими (знание общих принципов изучения педагогических, психологических, социально-психологических процессов и феноменов, закономерностей развития, социализации, воспитания, обучения); теоретическими (знание целей, принципов, содержания, методов и форм педагогической деятельности и закономерностей формирования и развития личности ребенка дошкольного возраста); методическими (знание методик воспитания и обучения детей дошкольного возраста); технологическими (знание способов и приемов воспитания и обучения детей дошкольного возраста); психологическими (знание приемов первичной психодиагностики, основ прикладной конфликтологии, приемов психологического взаимодействия и воздействия в межличностном, межгрупповом и интрагрупповом контекстах). [10, с.116]

С точки зрения профессионализма личности педагог должен быть акцентировано личностно мотивирован к своей работе и профессиональному росту, обладать такими личностными качествами как креативность, гибкость, коллективизм, общительность, трудолюбие, чувство юмора.

Синдром выгорания может развиваться как у педагогов с большим стажем работы, так и у молодых педагогов, только начинающих свою профессиональную деятельность. Высокий уровень выгорания педагогов с большим стажем обусловлен длительным воздействием профессиональных стрессов, а молодых педагогов ДОО - вхождением в новую профессиональную сферу. [10, с.116]

# ***3. Специфические особенности профессиональной деятельности руководителей ДОО, ведущие к психологическому выгоранию***

Управленческая деятельность отличается сложным, многоплановым характером, что определяется множеством требований к технологической и коммуникативной компетентности менеджера. С одной стороны, управленческие отношения в системе "руководитель-подчиненный" продиктованы социально-экономическими и политическими особенностями общества. С другой - управленческие отношения складываются между людьми и поэтому обусловлены особенностями их сознания.

Замечено, что работа в бюджетной сфере чаще сопровождается выгоранием сотрудников, чем аналогичная деятельность в коммерческой структуре. Так, руководители бюджетных организаций в большей мере подвержены эмоциональному истощению и выгоранию по сравнению с менеджерами коммерческих фирм. Поскольку те и другие выполняют управленческие функции и имеют примерно одинаковую интенсивность общения с подчиненными, очевидно, что причиной выгорания оказывается не только коммуникативная нагрузка (интенсивность, продолжительность и когнитивная сложность ситуаций служебного общения), но и система материального вознаграждения. Более низкая оплата труда в бюджетных организациях ведет к неудовлетворенности качеством жизни и выгоранию как следствию переживания социальной несправедливости. [10, с.137]

Как видим, и в отношении педагогов ДОО, так и в отношении руководителей ДОО низкий уровень оплаты труда является причиной возникновения психологического выгорания.

Рабочий день руководителя ДОО, так же как и рабочий день педагога ДОО насыщен межличностными контактами. Но сами контакты носят более официальный и ответственный характер. Это касается взаимоотношений с подчиненными, с вышестоящим начальством (в настоящее время - это директора комплексов, руководители управлений образования, руководители департамента образования и т.д.), с воспитанниками, их родителями и законными представителями. Как уже отмечалось выше, с благодарностью к руководителю ДОО или педагогу идут крайне редко. А это значит, что общение носит чаще негативный эмоциональный характер. При этом задача руководителя снизить тревожность родителей и не оставить у них сомнений в профессионализме своих подчиненных. А в общении с вышестоящим руководством показать себя уверенным и компетентным, владеющим информацией о подведомственной организации.

На руководителе ДОО лежит ответственность за подбор компетентных кадров. Это касается не только самих педагогов, но и помощников педагогов. Помощник педагога включается в воспитательный процесс, а не просто поддерживает чистоту в групповом помещении и организует прием пищи воспитанников. От руководителя во многом зависит слаженная работа всех сотрудников ДОО и здоровый психологический климат в коллективе.

Руководителю ДОО необходимо осуществлять контроль за своевременной аттестацией педагогов, прохождением курсов повышения квалификации. Организовывать консультации для педагогов по стремительно меняющимся требованиям к воспитательно-образовательному процессу.

В свою очередь, контроль за деятельностью вверенной руководителю образовательной организации осуществляется многими вышестоящими инстанциями.

В зоне ответственности руководителя находятся учебно-методическая и техническая оснащенность ДОО. Родители, выбирая дошкольную организацию для своего ребенка, обращают внимание на соответствие качества образования и образовательных услуг современным требованиям. Немаловажную роль при этом играет и мнение родителей детей, уже посещающих ДОО, которое обеспечивается стилем работы руководителя. А количество желающих поступить именно в эту дошкольную организацию во многом определяют ее статус.

Образовательным организациям в современных условиях необходимо иметь собственное интернет пространство. Работа по его заполнению требует дополнительных затрат времени от педагогов и руководителя ДОО. Необходимо собрать информацию, систематизировать ее и передать для дальнейшей обработки системному администратору.

На руководителе лежит ответственность за сплоченность и эффективность работы коллектива, за так называемую "текучку" кадров.

На педагоге лежит ответственность за жизнь и здоровье воспитанников курируемой группы, а на руководителе ответственность за жизнь и здоровье каждого ребенка, посещающего ДОО.

Руководитель ДОО является представителем профессии, чьи высказывания и поступки будут передаваться между потенциальными и реальными родителями и представителями воспитанников ДОО. Имеет место быть высокая ответственность за результат общения.

И так же как педагог, руководитель ДОО остается им (для окружающих) и за пределами образовательной организации. Повышенные требования к самоконтролю как в стенах ДОО, так и вне, налицо.

Таким образом, педагоги и руководители ДОО оказываются под прессом тотального многоуровневого контроля, что неизбежно означает постоянный профессиональный стресс, вызывающий психологическое выгорание.

Все особенности профессиональной деятельности педагогов ДОО выступают также особенностями деятельности руководителей. Но, как видно из вышесказанного, на руководителе лежит ответственность за эффективное функционирование всей организации, а не только курируемой группы воспитанников. Круг повседневного общения руководителя шире, чем у педагога ДОО.

# ***4. Профилактика психологического выгорания у педагогов и руководителей ДОО***

Возможность развития синдрома выгорания на любом этапе профессиональной деятельности человека свидетельствует о необходимости разработать психопрофилактические и реабилитационные меры, которые бы снижали риск выгорания и нейтрализовали его негативные последствия.

Существуют два основных направления профилактической и реабилитационной работы: профилактические меры - обучение социальным (коммуникативным) умениям, навыкам самоуправления и самообладания, освоение конструктивных моделей преодолевающего поведения; реабилитация уже "сгоревших" лиц - восстановление психоэнергетического потенциала, актуализация личностных ресурсов, обретение смысла профессиональной деятельности и жизни, укрепление веры в собственные силы. [10, с.116]

Эмоциональное выгорание представляет собой приобретенный стереотип поведения, который проявляется в уменьшении эмоционального реагирования, как в личной, так и профессиональной жизни. В этом имеется как положительный момент (поскольку уменьшение эмоционального реагирования позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы), так и отрицательный момент, когда "выгорание" отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и в отношениях с партнерами. [8, с.102]

По мнению Маслач и Лейтер, выгорание - это не только проблема отдельно взятого человека, но скорее социального окружения, в котором он работает. Цена за выгорание сказывается и на работе, и на функционировании личности. Поэтому авторы считают уменьшение выгорания задачей организационного оздоровления, в которой большое внимание уделяется человеческим ценностям, а не только экономическим.

К. Маслач и М.П. Лейтер выделяют пять ключевых областей, которые оказывают влияние на противостояние выгоранию:

управляемая рабочая нагрузка;

оптимальный контроль (поддерживающий автономию работника);

справедливое вознаграждение;

чувство общности;

разделенные ценности. [25, с.23]

Когда эти условия соблюдаются, вероятность развития профессионального выгорания уменьшается. Интересен предлагаемый Маслач и Лейтер процессуальный подход к проблеме преодоления выгорания, основанный на отношении к этому синдрому как к динамическому явлению. Согласно выдвинутой модели, в основе управления процессами выгорания персонала в организации должны лежать:

мониторинг корпоративного потенциала выгорания в перечисленных выше пяти областях;

регулярные усилия, направленные на организационное оздоровление и развитие корпоративной культуры, организационные инновации и др.

К наиболее эффективным относятся следующие стратегии и техники, способствующие предотвращению и уменьшению риска профессионального выгорания:

организация для руководителей и персонала различных специализированных тренингов, сосредоточенных на распознавании симптомов выгорания и их преодолении;

разработка программы поддержки сотрудников, включая консультации по предотвращению и лечению связанных со стрессом нарушений здоровья;

демонстрация поддержки программ обучения сотрудников в связи с технологическими изменениями;

проведение семинаров по управлению конфликтами и развитию навыков межличностного общения для сотрудников;

проведение внутренних PR-мероприятий, направленных на повышение привлекательности работы в организации;

оптимизация системы мотивации и стимулирования персонала, в том числе планирование профессионального роста и персональной карьеры. [10, с.119]

Инициатива должна исходить от руководителя и конечно же должна быть поддержана педагогами и психологом ДОО. Профилактическую деятельность необходимо осуществлялась по трем направлениям: информирование, эмоциональная поддержка, повышение значимости педагогической профессии.

. Информирование педагогов о причинах и признаках выгорания.

Первой задачей в профилактике выгорания является расширение информированности педагогов и руководителей о том, как общедоступными методами помочь себе сохранить профессиональное здоровье и работоспособность. Тем более, что на первых этапах это не так сложно и зависит только от самого человека. С этой целью психологом должен быть составлен пакет материалов "Помоги себе сам: способы профилактики профессионального выгорания педагога", который может быть очень полезен педагогам и руководителям ДОО.

. Эмоциональная поддержка переживающих выгорание. Она может осуществляться при помощи общения в профессиональном клубе педагогов, созданного по инициативе психолога. В рамках клуба необходимо проводить круглые столы, психологические практикумы, релаксационные занятия, занятия по арт-терапии, сказкотерапии, саморегуляции. Важной составляющей профилактики профессионального выгорания является пропаганда здорового образа жизни, поддержание хорошей физической формы сотрудников.

. Повышение значимости педагогической профессии. Это возможно осуществить путем проведения фестивалей по обмену профессиональным мастерством внутри комплексов, которые теперь объединяют несколько школ и детских садов. Тем самым педагоги перенимают чужой опыт, делятся своим. Смотрят на результаты профессиональной деятельности педагогов со стороны, понимая ее значимость. Можно организовать в ДОО почтовый ящик для родителей и детей. Дети могут принести и опустить в него рисунок или письмо, написанное вместе с родителями для воспитателя, родители могут написать отзыв о работе педагога. В практику можно ввести систему морального поощрения педагогов в виде вручения благодарственных писем от коллектива. Социальное признание и удовлетворение от работы в какой-то мере могут окупить душевные затраты и препятствовать выгоранию.

Некоторые исследователи большую ответственность за выгорание педагогов возлагают на руководителей. Но как мы видим, руководители подвержены выгоранию ничуть не меньше педагогов ДОО. Особая роль в профилактике эмоционального выгорания у руководителей и педагогов ДОО отводится психологической службе. Профилактика и коррекция синдрома эмоционального выгорания должны быть одним из направлений работы психолога.

"Справочник педагога-психолога", в своей рубрике "Психопрофилактика", публикует опыт педагогов-психологов ДОО по профилактике психологического выгорания педагогов и руководителей ДОО. Проблема выгорания существует, носит социальный характер и требует системного подхода со стороны психологов ДОО.

# ***5. Психологическая коррекция проблем профессионального выгорания у работников ДОО***

Неблагополучие психологического здоровья, проявление синдрома выгорания самым непосредственным образом влияют и на профессиональную состоятельность педагога и на здоровье воспитанников. Психологическое здоровье педагогов является необходимым условием здоровья детей. "Выгорающий" педагог не может обеспечить воспитаннику необходимый уровень внимания, индивидуальный подход. Он не может заниматься и воспитанием культуры здоровья дошкольников, так как в этой работе необходим личный пример. [10, с.116]

Таким образом, проблема сохранения и укрепления здоровья педагогов является одной из приоритетных и актуальных задач образовательного пространства.

К. Маслач и С. Джексон был разработан опросник для диагностики выгорания у представителей педагогической профессии. Опросник измеряет три основных компонента выгорания: Эмоциональное истощение, Деперсонализацию и Редукцию Профессиональных Достижений. Каждый компонент диагностируется соответствующей подшкалой. Оценка каждого пункта опросника производится с помощью 7-бальной шкалы от 0 (никогда не испытываю) и 1 (несколько раз в году или меньше) до 5 (несколько раз в неделю) и 6 (ежедневно). Первоначально для подшкалы Редукция Профессиональных Достижений применялась обратная шкала, но это создавало неудобства при обработке, и впоследствии она была заменена на прямую, что привело и к видоизменению названия подшкалы: Профессиональная Эффективность. Таким образом, если испытуемый демонстрирует высокие оценки по шкалам Эмоционального Истощения и Деперсонализации и низкие оценки по шкале Профессиональной Эффективности, то он имеет высокую степень выгорания. Показателем выгорания является профиль, построенный по трем независимым переменным выгорания. [25, с.24]

В основе структуры опросника лежит оценка человеком своих чувств, например, таких как, эмоциональное истощение, черствость, бодрость, которые связаны с особенностями работы. По мнению авторов диагностика чувств, тесно привязанных к профессии, отделяет выгорание от других более общих состояний, таких как депрессия, которые могут быть обусловлены и непрофессиональной жизнью.

Во время работы педагог находится далеко не в комфортных условиях. Здесь имеются в виду не только физиологические факторы, связанные с нездоровыми условиями труда: гиподинамия, повышенная нагрузка на слуховой и голосовой аппарат и т.д. Прежде всего, речь идет о психологических и организационных трудностях, связанных с воспитательно-образовательным процессом, а именно: необходимость постоянно "быть в форме", невозможность эмоциональной разрядки, неравномерность временной занятости, и т.д. Все они могут привести к "эмоциональному выгоранию".

В.В. Бойко предложил методику (Приложение) для диагностики эмоционального выгорания. Методика позволяет диагностировать ведущие симптомы "эмоционального выгорания" и определить, к какой фазе развития стресса они относятся: "напряжения", "резистенции", "истощения". Оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома "выгорания", можно дать достаточно объемную характеристику личности, оценить адекватность эмоционального реагирования в конфликтной ситуации, наметить индивидуальные меры. Методика состоит из 84 суждений, позволяющих диагностировать три симптома "эмоционального выгорания": напряжение, резистенция и истощение. Каждая фаза стресса, диагностируется на основе четырех, характерных для нее симптомов. [10, с.163]

Для фазы напряжения характерны следующие симптомы:

Переживание психотравмирующих обстоятельств

Неудовлетворенность собой

"Загнанность в клетку"

Тревога и депрессия

Для фазы резистенции характерны:

Неадекватное эмоциональное реагирование

Эмоционально-нравственная дезориентация

Расширение сферы экономии эмоций

Редукция профессиональных обязанностей

Характерные симптомы для фазы истощения:

Эмоциональный дефицит

Эмоциональная отстраненность

Личная отстраненность (деперсонализация)

Психосоматические и психовегетативные нарушения

С помощью этой методики диагностируются симптомы эмоционального выгорания, степень сформированности и фазы развития синдрома эмоционального выгорания (напряжение, резистенция, истощение).

В.В. Бойко сформулировал рецепты, как экономно расходовать свои энергетические ресурсы в работе с людьми?

Жить с девизом "В целом все хорошо, все, что делается, делается к лучшему". Неудовлетворительные обстоятельства на работе воспринимать как временное явление и пытаться изменить их к лучшему. Энергию недовольства направлять на дела, способствующие позитивным переменам, а не злословию и обидам.

Замечать достижения в своей работе и чаще хвалить себя за них.

Замечать свои успехи в отношениях с другими и радоваться достигнутым

целям. В выполняемой работе усматривать прежде всего социальный, гуманный, престижный смысл, а не конкретные и малоприятные функциональные обязанности.

Находить источники вдохновения в каждом осуществляемом замысле.

Тратить время и энергию на осмысление целей и средств их достижения, а не на исправление непродуманных действий и ошибок.

Организовать свою работу так, чтобы исключить ненужные и раздражающие обращения окружающих.

Просьбы, советы, требования, обращенные к кому-либо, следует произносить достаточно громко и отчетливо, предварительно убедившись, что партнер в состоянии их воспринять.

"Не пережевывать" в уме случившиеся конфликты или допущенные ошибки. Осознать причину, сделать выводы, найти выход, но не прокручивать в сознании. Если возникла проблема или назрел конфликт, решать своевременно, обдуманно и спокойно.

Не вспоминать на работе о неприятностях личной жизни и не обсуждать их с коллегами.

Дольше и чаще общаться с людьми, которые приятны, быть с ними открытым, искренним и естественным.

Мягко и незаметно ограничивать общение с теми, кто неприятен, оставаясь с ними приветливыми и внимательными.

Использовать техники снижения эмоционального напряжения. [10, с.229-230]

Для противодействия психологическому стрессу Г. Селье предложил антистрессовый кодекс поведения, включающий в себя ряд жизненных правил, помогающих человеку преодолевать трудные ситуации и сохранять жизненную энергию. Для этого нужно:

стремиться к максимальной, но доступной для человека жизненной цели. Не брать на себя то, что превышает собственные возможности, но и не размениваться по мелочам;

отдыхать еще до того, как успеете устать. Это позволит заканчивать день в таком же состоянии, в каком его начинали, и обеспечит высокую эффективность жизни.

Чтобы снизить риск деперсонализации и редукции личных достижений, рекомендуется: проявлять терпение к субъектам делового взаимодействия; при общении с "трудными" людьми использовать различные варианты техники "диссоциации" (метод "стороннего наблюдателя"). [10, с.230]

**Пример "диссоциации"**

Вдыхая, представить, что тело остается как бы вне нас, словно бы мы видим себя и все, что происходит, со стороны. Как будто смотрим о себе фильм. Почувствовать себя наблюдателем, далеким и в то же время заинтересованным всем тем, что происходит. Спокойно и бесстрастно рассматривать происходящее как внешнее явление. Установленная дистанция позволяет "видеть, как и что вы делаете, не превращаясь в то, что вы видите и слышите". Можно наблюдать свои эмоции вроде гнева, но не действовать так. Главное: не позволять негативным эмоциям "выключить" рациональное мышление и волевой контроль, "втянуться" в ситуацию конфронтации с партнером по общению.

Нужно делать все, что необходимо для поддержания дистанции: вообразить перед собой стеклянный барьер, отодвинуться на большее расстояние, подняться над ситуацией и смотреть на нее свысока, сохраняя при этом внимание, и активно слушать реципиента.

Действия, которые направлены на то, чтобы одолеть синдром выгорания, предполагают как самопомощь, так и оказание внешней профессиональной помощи. В первом случае "выгорающим" работникам нужно научиться осознавать симптомы психологического стресса и управлять им, овладеть широким спектром приемов саморегуляции и преодоления первых симптомов стрессов на работе. Если же такая помощь самому себе окажется недостаточной, потребуется и профессиональная - для профилактики и преодоления синдрома выгорания. В таком случае должны привлекаться специалисты, владеющие методами стресс-менеджмента.

Разработка профилактических мероприятий должна учитывать особенности профессиональной деятельности и специфических для нее факторов риска, а также возраст, пол и стаж работы в данной области. Многообразие психологического стресса и его значимость для здоровья и профессионального долголетия человека обусловливают широту и актуальность проблем антистрессовой психологической помощи субъектам профессиональной деятельности. [10, с.235]

Большой популярностью для предупреждения и преодоления выгорания пользуются различные тренинги. Они могут проводиться как в сплоченной команде, так и с работниками из различных подразделений. Согласно опубликованным данным, тренинги совмещают несколько подходов: техники релаксации, управление когнитивным стрессом, тайм менеджмент, тренинг социальных умений, управление дидактическим стрессом и изменение установок.

Тренинг - это воздействие на негативные эмоции и состояния, формирование позитивных и рациональных жизненных установок по отношению к трудным жизненным ситуациям. В специально моделируемых ситуациях тренируются модели уверенного поведения и стимулируется внутренняя мотивация саморазвития (самоактуализации и личностного роста). Позитивный результат тренинга - это снижение эмоционального истощения и душевного равновесия, повышение оптимистичности. [10, с.179]

Выраженность профессионального выгорания уменьшается после "обновляющих" психологических программ. Тренинги разрабатываются не только для купирования, но также для профилактики профессионального выгорания и стать частью общего курса оздоровления персонала организации.

Если степень выгорания достаточно высока, то для достижения "обновленности" как вновь обретенного "ресурсного" состояния пассивный

отдых явно недостаточен. Он должен сопровождаться активным и целенаправленным восполнением внешних и внутренних ресурсов стрессоустойчивости. На первом этапе человеку, подвергнувшемуся выгоранию, полезны уединение и тишина; ему следует свести к минимуму все контакты с другими людьми, в особенности с теми, кто служит носителем негативных эмоций, рабочих (профессиональных) стрессов. Восстановлению психической "свежести" помогают общение с природой и любимыми домашними животными, путешествия.

На втором этапе необходимо ежедневно работать над собой, чтобы укрепить здоровье, приумножить ресурсы жизнестойкости и сформировать стиль жизни вне стрессов. Это переструктурирование иррациональных убеждений и неконструктивных моделей поведения, планирование новых целей и задач личностного роста, трансформация отношений к жизненным и рабочим стрессам и др. Одновременно с этим важным представляется совершенствование психической саморегуляции - самостоятельное или в оздоровительных группах (освоение медитации, аутогенная тренировка, занятие йогой, цигун и др.). [10, с.235]

На третьем этапе - реализация в реальной жизни нового нестрессогенного стиля жизни с применением конструктивных моделей поведения, навыков эффективного общения и психической саморегуляции.

Выгорание дотла не следует считать чем-то неизбежным. Нужно предпринимать определенные шаги по профилактике, которые могут предотвратить, ослабить или исключить его возникновение. Если степень выгорания высока, наряду с приемами "самопомощи" целесообразно обратиться за поддержкой к специалистам-психологам.

Те, кто не хочет страдать от выгорания - "душевного бесчувствия" и циничности по отношению к событиям своей жизни и окружающим людям, должны позаботиться о приумножении и активизации своих личностных ресурсов преодоления жизненных и рабочих стрессов.

# ***Выводы***

Повышенный интерес к рабочим стрессам связан с их негативными последствиями и влиянием на психическое здоровье работников, организационную среду и эффективность организации в целом. Стресс на рабочем месте имеет многофакторную природу и рассматривается как многомерный феномен, выражающийся в физиологических и психологических реакциях на сложную трудовую ситуацию.

Выявлено, что психическое выгорание воспитателей и учителей обусловлено влиянием специфических факторов организационного плана. Характер зависимости уровня выгорания педагогов и руководителей ДОО от оценки фактора "несоответствие между личным вкладом и получаемым или желаемым вознаграждением" является прямо пропорциональным. Для педагогов и руководителей ДОО в качестве детерминирующих переменных выступает субъективная репрезентация параметров труда "частые конфликты в коллективе", "частые конфликты с родителями воспитанников".

На возникновение психологического выгорания у педагогов и руководителей ДОО очевидное влияние оказывают дефицит свободного времени от работы, стрессогенность профессиональной деятельности, повышенные требования к самоконтролю.

# ***Заключение***

Профессиональная деятельность педагогов и руководителей ДОО перенасыщена факторами риска формирования синдрома эмоционального выгорания, связанными как с предметным содержанием деятельности, так и с социально-психологическими особенностям реципиентов. При этом организационно-управленческая, а также социально-психологическая специфика трудовых коллективов ДОО в большинстве случаев оказываются не только не способны минимизировать и компенсировать патогенное воздействие этих факторов, но, напротив, усиливают его.

Типичная для большинства современных ДОО структура трудовой мотивации педагогов и руководителей такова, что сама по себе несет высокий риск формирования синдрома эмоционального выгорания.

При планировании и реализации целенаправленных мероприятий по профилактике эмоционального выгорания и купированию его негативных последствий у педагогов и руководителей ДОО первоочередное внимание следует уделять социально-психологическому развитию педагогического коллектива и оптимизации структуры трудовой мотивации сотрудников.

Уровень психологического выгорания педагогов и руководителей ДОО обусловлен оценкой организационного фактора "несоответствие личного вклада и получаемого или желаемого вознаграждения". Психологическое выгорание сотрудников ДОО развивается под влиянием факторов "частые конфликты в коллективе", "частые конфликты с родителями воспитанников".

Выгорание представляет собой процесс, развивающийся во времени. Он начинается с сильного и продолжительного стресса на работе. В том случае, когда требования к человеку (внутренние и внешние) постоянно превышают имеющиеся у него ресурсы (внутренние и внешние), нарушается состояние психофизиологического равновесия. Непрерывный или прогрессирующий дисбаланс неизбежно ведет к выгоранию, которое возникает не просто в результате стресса, но как следствие стресса неуправляемого.

При отсутствии конструктивного преодолевающего поведения хронические стрессы на работе вызывают у человека комплекс негативных переживаний и дезадаптивного поведения, представляющих угрозу для персонального здоровья и стабильности организации в целом. Неуправляемый стресс - причина исчерпывания ресурсов, что неизбежно ведет по нисходящей к выгоранию.

Разработка профилактических и "обновляющих" стратегий помощи "выгорающим" сотрудникам представляется весьма важной и перспективной для сохранения кадрового потенциала ДОО. Риск выгорания может быть уменьшен посредством инновационных преобразований внутренней среды организации, обучения работников навыкам эффективного делового общения и копинга, особенно следует отметить техники релаксации и когнитивного переструктурирования для снижения уровня психологического стресса. При вдумчивом и заботливом отношении к личностным ресурсам стрессоустойчивости процесс выгорания может быть не только приостановлен, но и преобразован в продуктивное и приносящее радость "горение без затухания".

# ***Список литературы***

1. Абрамян, А.А. Возможности исследования развития профессионально-личностного потенциала руководителя ДОУ // Теория и практика общественного развития. - 2011. - № 8. - С.169-171.

. Архарова, О.Н. Психоэмоциональное выгорание педагогов // Научное обеспечение системы повышения квалификации кадров. - 2010. - № 1. - С.73-80.

. Бабич, О.И. Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов: диагностика, тренинги, упражнения: в помощь школьному психологу: / О.И. Бабич /под ред. А.В. Перепелкиной. - Волгоград.: Учитель, 2014. - 122 с.

. Бабич, О.И. Личностные ресурсы преодоления синдрома профессионального выгорания педагогов // Сибирский психологический журнал. - 2009. - №31. - С.48-52.

. Баранов, А.А. Стратегии психозащитного поведения педагогов с разными уровнями эмоционального выгорания // Вестник Балтийского федерального университета им.И. Канта. - 2010. - № 11. - С.28-34.

. Безносов, С.П. Профессиональная деформация личности: психологический практикум / С.П. Безносов. - СПб.: Речь, 2004. - 272с.

. Бойко, В.В. Синдром "эмоционального выгорания" в профессиональном общении: монография: / В.В. Бойко. - СПб.: Питер, 1999. - 105 с.

. Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других: научное издание / В.В. Бойко. - СПб.: Питер, 2004. - 474 с.

. Водопьянова, Н.Е. Психодиагностика стресса. Психологический

Практикум: практикум / Н.Е. Водопьянова. - СПб.: Питер, 2008. - 430 с.

. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е Водопьянова, Е.С. Старченкова. - СПб.: Питер, 2009. - 336 с.

. Володина, Т.В. Жизнестойкость личности как фактор сохранения здоровья педагога // Интеграция образования. - 2010. - №2. - С.95-97.

. Ворошилова, И.С. Модели профессиональной надежности педагога // Ученые записки университета им. П.Ф. Лесгафта. - 2014. - № 9 - С.45-50.

. Гроза, И.В. Влияние возраста и стажа педагога на эмоциональное выгорание // Современные наукоемкие технологии. - 2009. - № 10. - С.63-64.

. Гроза, И.В. Профилактика и коррекция эмоционального "выгорания" педагогов // Фундаментальные исследования. - 2008. - №5. - С.30-31.

. Елисеев, О.П. Практикум по психологии личности: практикум / О.П. Елисеев. - СПб.: Питер, 2010. - 498 с.

. Корытова, Г.С. Эмоциональное выгорание в профессиональной педагогической деятельности: защитно-совладающий аспект // Вестник Томского государственного педагогического университета. - 2013. - № 5. - С.175-180.

. Корытова, Г.С. Эмоциональное выгорание как проявление защитного поведения в профессиональной деятельности // Фундаментальные исследования. - 2015. - № 4. - С.29-32.

. Корытова, Г.С. Влияние возраста и стажа профессиональной деятельности на уровень зрелости психозащитного поведения педагогических работников // Фундаментальные исследования. - 2006. - № 11. - С.70-73.

. Кригер, Е.Э. Профессионально-психологические риски здоровья педагогов // Мир науки, культуры, образования. - 2012. - №3. - С. 20-23.

. Кригер, Е.Э. Источники неопределенности в современной педагогической деятельности // Мир науки, культуры, образования. - 2014. - №1. - С.129-131.

. Кротов, В.Ю. Экспериментальное исследование процесса профилактики эмоционального выгорания педагогов // Человек и образование. - 2010. - №3. - С.107-111.

. Маркова, А.К. Психология профессионализма /А.К. Маркова. - М.: Международный гуманитарный фонд "Знание", 1996. - 312 с.

. Наличаева, С.А. Связь самоактуализации и профессионального выгорания у педагогов // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 3: Педагогика и психология. - 2011. - №1. - С.50-56.

. Ножичкина, Л.В. Синдром эмоционального выгорания педагогов: проблемы и способы коррекции // Среднее профессиональное образование. - 2009. - № 6. - С.67-69.

. Орел, В.Е. Синдром "психического выгорания" и стилевые особенности поведения и деятельности профессионала // Сибирский психологический журнал. - 2013. - №49. - С.67-71.

. Орел, В.Е. Синдром психического выгорания личности / Орел В.Е. - М.: Институт психологии РАН, 2006. - 205с.

. Пряжников, Н.С. Стратегии преодоления синдрома "эмоционального выгорания" в работе педагога // Психологическая наука или образование. - 2008. - № 2. - С.83-86.

. Саенко, Ю.В. Регуляция эмоций: психологический практикум / Ю.В. Саенко. - СПб.: Речь, 2011. - 238с.

. Хайдарова, М.Ю. Профилактика эмоционального выгорания педагогов // Образование. Карьера. Общество. - 2014. - № 2. - С.77-79.

. Шац, И.К. Психологические аспекты профессионального выгорания педагогов // Вестник Ленинградского государственного университета имени А.С. Пушкина. - 2013. - № 3. - С.49-53.

# ***Приложение***

Методика диагностики уровня эмоционального выгорания (В.В. Бойко)

Методика состоит из 84 суждений, позволяющих диагностировать три симптома "эмоционального выгорания": напряжение, резистенция и истощение. Каждая фаза стресса, диагностируется на основе четырех, характерных для нее симптомов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Фаза стресса | № | СИМПТОМ |
| НАПРЯЖЕНИЕ | 1 | Переживание психотравмирующих обстоятельств |
|  | 2 | Неудовлетворенность собой |
|  | 3 | "Загнанность в клетку" |
|  | 4 | Тревога и депрессия |
| РЕЗИСТЕНЦИЯ | 1 | Неадекватное эмоциональное реагирование |
|  | 2 | Эмоционально-нравственная дезориентация |
|  | 3 | Расширение сферы экономии эмоций |
|  | 4 | Редукция профессиональных обязанностей |
| ИСТОЩЕНИЕ | 1 | Эмоциональный дефицит |
|  | 2 | Эмоциональная отстраненность |
|  | 3 | Личностная отстраненность (деперсонализация) |
|  | 4 | Психосоматические и психовегетативные нарушения |

**Инструкция.** Прочтите суждения и, в случае согласия отвечайте "Да", а в случае несогласия - "Heт".

**Текст опросника**

1. Организационные недостатки на paботе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.

2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.

. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).

. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее).

. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит or моего настроения - хорошего или плохого.

. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнера.

. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.

. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).

. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.

. Моя работа притупляет эмоции.

. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.

. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.

. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.

. Работа с людьми приносит мне все меньше удовлетворения.

. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.

. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.

. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.

. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.

. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.

. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.

. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.

. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.

. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.

. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.

. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.

. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.

. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной

. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли я сделать все как надо, не сократят ли и т.д.

. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.

. В общении не работе я придерживаюсь принципа: "не делай людям добра, не получишь зла".

. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.

. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).

. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.

. Я очень переживаю за свою работу

. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь oт них признательности.

. При мысли о работе мне обычно становится не по себе начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.

. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.

. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.

. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи на работе.

. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.

. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.

. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) на приятных и неприятных.

. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.

. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того) что касается дела.

. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.

. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без души.

. На работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.

. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение психического и физического самочувствия.

. На работе я испытываю постоянные физические и психические перегрузки.

. Успехи в работе вдохновляют меня.

. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной.

. Я потерял покой из-за работы.

. На протяжении последнего года были жалобы (была жалоба) в мой адрес со стороны партнеров.

. Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое происходящее с партнерами я не принимаю близко к сердцу.

. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.

. Я часто работаю через силу.

. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.

. В работе с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.

. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.

. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.

. Контингент партеров, с которыми я работаю, очень трудный.

. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю

. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив

. 64 Я в отчаянии оттого, что на работе *у* меня серьезные проблемы.

. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мною.

. Я осуждаю партеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.

. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.

. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.

. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.

. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий меня от чужих страданий, и отрицательных эмоций.

. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.

. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.

. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.

. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я - достигаю в силу обстоятельств.

. Моя карьера сложилась удачно.

. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.

. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.

. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.

. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.

. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.

. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.

. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство.

. Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала - обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.

. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

**Обработка и интерпретация данных**

. Определите сумму баллов, раздельно для каждого из 12 симптомов "выгорания". Для этого выпишите название четырех шкал по каждому из симптомов. Обнаружив совпадение ответов с ключом, оцените тем количеством баллов, которое указано рядом с номером вопроса в графе "Б". Каждая шкала включает семь вопросов и максимальное количество баллов равно 30.

. Подсчитайте сумму показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования симптома "выгорания". Для этого сложите результаты по четырем шкалам каждой фазы в отдельности.

. Найдите итоговый показатель синдрома "эмоционального выгорания", подсчитав сумму показателей всех 12 симптомов.

**Ключ**

НАПРЯЖЕНИЕ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Переживание психотравмирующих обстоятельств | | | | | | | | | | | | | |
| № | Б | № | Б | № | Б | № | Б | № | Б | № | Б | № | Б |
| 1+ | 2 | 13+ | 3 | 25+ | 2 | 37- | 3 | 49+ | 10 | 61+ | 5 | 73- | 5 |
| Неудовлетворенность собой | | | | | | | | | | | | | |
| 2- | 3 | 14+ | 2 | 26+ | 2 | 38- | 10 | 50- | 5 | 62+ | 5 | 74+ | 3 |
| "Загнанность в клетку" | | | | | | | | | | | | | |
| 3+ | 10 | 15+ | 5 | 27+ | 2 | 39+ | 2 | 51+ | 5 | 63+ | 1 | 75- | 5 |
| Тревога и депрессия | | | | | | | | | | | | | |
| 4+ | 2 | 16+ | 3 | 28+ | 5 | 40+ | 5 | 52+ | 10 | 64+ | 2 | 76+ | 3 |

РЕЗИСТЕНЦИЯ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование | | | | | | | | | | | | | |
| № | Б | № | Б | № | Б | № | Б | № | Б | № | Б | № | Б |
| 5+ | 5 | 17- | 3 | 29+ | 10 | 41 + | 2 | 53+ | 2 | 65+ | 3 | 77+ | 5 |
| Эмоционально-нравственная дезориентация | | | | | | | | | | | | | |
| 6+ | 10 | 18- | 3 | 30+ | 3 | 42+ | 5 | 54+ | 2 | 66+ | 2 | 78- | 5 |
| Расширение сферы экономии эмоций | | | | | | | | | | | | | |
| 7+ | 2 | 19+ | 10 | 31- | 2 | 43+ | 5 | 55+ | 3 | 67+ | 3 | 79- | 5 |
| Редукция профессиональных обязанностей | | | | | | | | | | | | | |
| 8 + | 5 | 20+ | 5 | 32+ | 2 | 44- | 2 | 56+ | 3 | 68+ | 3 | 80+ | 10 |

ИСТОЩЕНИЕ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Эмоциональный дефицит | | | | | | | | | | | | | |
| № | Б | № | Б | № | Б | № | Б | № | Б | № | Б | № | Б |
| 9+ | 3 | 21+ | 2 | 33 + | 5 | 45 - | 5 | 57 + | 3 | 69 - | 10 | 81+ | 2 |
| Эмоциональная отстраненность | | | | | | | | | | | | | |
| 10 + | 2 | 22 + | 3 | 34 - | 2 | 46+ | 3 | 58 + | 5 | 70+ | 5 | 82+ | 5 |
| Личностная отстраненность (деперсонализация) | | | | | | | | | | | | | |
| 11 + | 5 | 23 + | 3 | 35+ | 3 | 47+ | 5 | 59+ | 5 | 72+ | 2 | 83 + | 10 |
| Психосоматические и психовегетативные нарушения | | | | | | | | | | | | | |
| 12+ | 3 | 24 + | 2 | 36+ | 5 | 48 + | 3 | 60+ | 2 | 72+ | 10 | 84+ | 5 |

Предложенная методика дает подробную картину синдрома "эмоциональною выгорания" Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

баллов и меньше - не сложившийся симптом,

-15 баллов - складывающийся симптом,

и более - сложившийся симптом

Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или всем синдроме "эмоционального выгорания"

В каждой стадии стресса возможна оценка от 0 до 100 баллов. Однако, сопоставление полученных баллов по фазам не правомерно, так как не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные - реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы

По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась в большей или меньшей степени

и менее баллов фаза не сформировалась,

-60 баллов - фаза в стадии формирования,

и более баллов - сформировавшаяся фаза

При интерпретации результатов можно рассмотреть следующие вопросы

 какие симптомы доминируют;

 какими сложившимися и доминирующими симптомами сопровождается "истощение",

 объяснимо ли "истощение" (если оно выявлено) факторами профессиональной деятельности, вошедшими в симптоматику "выгорания", или субъективными факторами,

 в каких направлениях надо влиять на производственную обстановку, чтобы снизить нервное напряжение;

 какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы "эмоциональное выгорание" не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.