**ВВЕДЕНИЕ**

педагогический эмоциональный выгорание

Проблема эмоционального выгорания, безусловно, в большей или меньшей степени, касается каждого специалиста работающего в сфере «человек-человек».

**Актуальность** эмоционального выгорания работников педагогической деятельности обусловлена тем, что профессия учителя относится к социальной, а для работников социальной сферы и характерен данный феномен. Проблема выгорания волновала людей с древних времен, но научным исследованиям данная проблема подверглась лишь в конце 20 века. Выгорание начали изучать такие ученые как Х. Дж. Фрейденберг, К.Маслач и другие. Изучением выгорания в педагогической сфере занимались М. В. Борисова, С.И. Кудинов, А. А. Рукавишников. Учителя являясь субъектами образовательного процесса по роду своей должности вынуждены взаимодействовать с учениками, их родителями, коллегами по работе, членами администрации. Спецификой в работе учителей является их постоянное взаимодействие с учениками, каждый из которых обладает своими личностными особенностями, своей активность, которая проявляется в поведении. Работа относящаяся к типу человек-человек связана с повышенной эмоциональной нагрузкой, конфликтностью, высоким уровнем стресса. Все это ставит педагогов под угрозу развития у них синдрома эмоционального выгорания. Психологическое здоровье учителей рассматривается как одна из важных проблем психологии 21 века. Такой феномен как выгорание действует негативно на здоровье и работников социальной сферы, тем самым актуальность психологического здоровья учителей не просто сохраняется, а приобретает все большее значение с каждым годом. Престиж профессии учителя падает и это приводит к нехватке новых сил и молодых специалистов в системе образования, а в противовес этому нарастает уровень эмоционального истощения педагогов. Актуальным в теме исследования психологических характеристик эмоционального выгорания у учителей общеобразовательных школ является анализ выраженности выгорания у педагогов.

**Цель исследования**: исследовать выгорание педагогов общеобразовательных школ.

**Объект исследования**: феномен эмоционального выгорания.

**Предмет исследования**: Изучение психологических особенностей эмоционального выгорания учителей общеобразовательных школ.

# **Задачи исследования**:

1. Провести анализ теоретических данных по проблеме эмоционального выгорания.

2. Исследовать особенности эмоционального выгорания педагогов общеобразовательных школ.

3. Провести эмпирическое исследование по изучению психологических причин влияющих на эмоциональное выгорание педагогов общеобразовательных школ.

4. Дать количественный и качественный анализ эмпирических данных по изучению эмоционального выгорания педагогов общеобразовательных школ.

5. Разработать психолого-педагогические рекомендации по коррекции эмоционального состояния педагогов общеобразовательных школ.

**Гипотеза исследования:** Педагоги общеобразовательных школ подверженные эмоциональному выгоранию могут имеють высокий уровень состояния тревожности и низкий уровень стрессоустойчивости.

**Методы исследования**: теоретические: теоретический анализ литературы по проблеме исследования. Эмпирические: тестирование, метод математической стратистики Спирмана, на выявление зависимости.

**Методики исследования:** В ходе эксперимента применялась методика Рукавишникова «Опросник психического выгорания для учителей», Методика Ч. Д. Спилберга «Определение уровня тревожности» (адаптация Ю.Л. Ханина), «Шкала психодиагностического стресса PSM-25».

**Теоретическую и методологическую основы исследования** основные подходы к изучению проблемы эмоционального выгорания составили труды зарубежных (К. Маслач, С. Джексон, М. Лейтер и др) и отечественных авторов (В.В.Бойко, Н.Е.Водопьянова, В.Е.Орел, др.).

**Практическая значимость исследования.** Результаты которые мы получили в нашем исследовании могут быть полезны для администрации, учителей обще образовательных школ, практическим психологам работающим в школах так как указывают направления по которому может идти коррекция эмоциональной сферы преподавателей работающих в общеобразовательных школах, детских центрах, средне-специальных учебных заведениях и прочих. Стать базой для разработки и внедрения профилактических программ выгорания у педагогических работников.

**Экспериментальная база и характеристика выборки**. Исследование проходило на базе ГБОУ № 1290, ГБОУ № 444. В исследование приняло участие 32 человека со стажем работы от 15 до 25 лет, в возрасте от 34 до 47 лет.

Данная работа состоит из Введения, Главы I, Главы II, Заключения, Списка литературы. В работе представлен иллюстративный материал: таблицы, диаграммы.

# **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПРОБЛЕМЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ РАБОТНИКОВ ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ СФЕРЫ**

педагогический эмоциональный выгорание

**1.1 Теоретические подходы к проблематике эмоционального выгорания в Российских и Зарубежных исследованиях**

В психологических исследованиях впервые упоминалась о феномене эмоционального выгорания в конце двадцатого века. В 1974 году Х. Дж. Фрейденбергом был впервые употреблен этот термин. Фрейденберг применил его для описания отрицательного психологического состояния профессионала - состояния деморализации, истощения, разочарования, которые появляются у здорового человека, имеющих плотный контакт с пациентами в работе с ними в психологических клиниках и кризисных центрах. [Орел, 2001]

Психологическим содержанием данного феномена заинтересовались многие западные ученые. У работников социальных служб был обнаружен так называемый «стресс общения», который был ответом на хронический стресс, сопровождающий отношения межличностного характера клиентов со специалистом. Высокие требования в отношении стрессоустойчивости предъявляет работа с людьми в коммуникативных ситуациях. Специалисты подверженные выгоранию не принимают конструктивных стратегий поведения и общения, что вызывает больший стресс, усиление конфликтности, ухудшению здоровья и приводит к уменьшению продуктивности их работы. Терином burboun (английский) - «сгорание, выгорание» (словарь) описали данный синдром выгорания зарубежные авторы. [Maslach, 1997; Pines, 1993].

Ответной реакцией нашей психики и организма на интенсивные, постоянно действующие рабочие стрессоры является синдром выгорания. Феноменом выгорания называют комплект негативных психологических переживаний, сказывающихся на психическом и физическом состоянии человека, на его здоровье, самочувствии и работоспособности. Такие переживания приводят к такому же поведению.

Сразу за появлением определения такого состояния, ученые стали исследовать содержание этого феномена. В 80-е годы в Соединенных Штатах Америки стали появляется первые экспериментальные исследования по проблеме эмоционального выгорания.

Для исследователей первым было интересно изучение причин и структуры, лежащих в основе выгорания, его симптомы и проявления, а так же зависимость благополучия и деятельности работника от синдрома выгорания.

Интересными с нашей точки зрения проявились несколько работ психолога К.Маслач и его коллег, вышедшие в 1981 году. Данные исследования стали основой для последующих исследований феномена эмоционального выгорания. Построенная его командой модель выгорания сделала возможным интерпретацию данных и позволила строить исследования в представленной концепции. В данных работах рассматривается эмоциональное выгорание как трехкомпонентный комплекс симптомов, состоящий из эмоционального истощения, деперсонализации, редукции личностных достижений. Рабочий стресс стал соотносится с понятием эмоционального выгорания, который может быть связан с удовлетворённостью трудом. [Maslach, 1997].

Изучая проблему эмоционального выгорания Р. Шваб (1984) утверждал, что синдром выгорания возникает у профессионалов, которые вовлеченны в длительный, тесный и эмоционально напряженный контакт с другими людьми [Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С, 2009].

Синдром эмоционального выгорания развивается в рабочей деятельности, как говорит Пайнс А (1982). Она обозначает большой спектр профессионалов, испытывающих синдром профессионального выгорания - это консультанты, психологи, психиатры, социальные работники, полицейские, тюремный персонал, учителя, медицинские работники и др. [Pines, 1993].

В середине 90-х годов, изучение такого феномена как выгорание, вышло на новый уровень в мировой западной психологии. Статус самостоятельного синдрома появился у выгорания, он перестал сводится к состояниям в профессиональной деятельности таких как стресс, утомление и депрессия. Такие понятия как стресс и выгорания похожи, но они самостоятельные феномены, которые отличающиеся тем, что выгорание есть следствие длительных стрессов, которые испытывают сотрудники работающие с людьми.

В работах Ананьева Б. Г. можно увидеть первые упоминания о феномене, как у представителя отечественной психологии. Он рассматривает отрицательные явления появляющиеся в профессиональной жизни связанные с межличностными отношениями у профессионалов, работающих в профессиях типа «человек-человек». Лишь в конце 90-х годов выгорание стало самостоятельным объектом научного исследования. [Ананьев, 2001]

Можно отметить несколько подходов в пониманию феномена эмоционального выгорания проводя анализ работ.

Интерактивный подход к сущности эмоционального выгорания предложили К. Маслач совместно с коллегами. Данная команда психологов обращает внимание на значимость межличностных контактов в появлении выгорания. В 1981 году пара психологов Маслач К. и Джексон С.

Определяют понятие выгорание как синдром связанный с эмоциональным истощением, ощущениями неэффективности в профессиональной сфере, выступающие как ответ организма на хронические и межличностные стрессоры в работе. Именно они предложили рассматривать эмоциональное выгорание, как синдром состоящий из трех компонентов, включающий в себя три вида симптомов: эмоциональное или физическое истощение, деперсонализация и редукция личностных достижений. Что бы раскрыть содержание данных симптомов исследователи дают определение эмоциональному истощению, как чувство связанное с эмоциональным перенапряжением и переживанием опустошенности, окончании своих эмоциональных ресурсов, которое появляется, когда работник уже не может посвящать себя работе с таким же усердием, как было прежде. Деперсонализацию они рассматривают как удаленное отношение к клиентам, когда у профессионального работника появляется равнодушное, или даже негативное, циничное отношение к людям, окружающие их в работе. В социальной сфере деперсонализация может проявится в бесчувственности, агрессии, не гуманности по отношению к клиентам получающим образование, находящихся на лечении пациентов, или нуждающихся в профессиональной помощи. Общение с ними становятся формальными, безликими. Возникновение негативных чувств может иметь скрытый характер и проявляться в виде сдержанной агрессии, которая со временем приводит к конфликтам и напряженности отношений. [Бойко, 1996; Водопьянова, 2009; Maslach, 1997; Pines, 1993]

Снижение трудовой продуктивности, занижение самооценки, отрицательное восприятие себя как профессионала, недовольство собой, негативность к себе как личности, формальность выполнение профессиональных обязанностей. Данные компоненты характеризуют состояние, когда специалист озабочен личностными потребностями и перестает уделять должное внимание работе, вкладываться в нее. Такое поведение может приводить к неэффективным способам снятия стресса, которые помогают при первых попытках решения проблемы, но дальше только усиливают выгорание. [Maslach, 1997].

Основным представителем индивидуального подхода к изучению проблемы психологического выгорания является А. Пайне. Суть данного подхода в том, что синдром выгорания чаще возникает у работников с высокой мотивацией и высоким уровнем ожиданий.

Изучая концепцию эмоционального выгорания Пайнс А. описывает синдром эмоционального выгорания как состояние истощения как физического так и эмоционального и когнитивного, которое было вызвано продолжительным пребыванием в эмоционально насыщенных ситуациях, связанное с переживанием чувств своей значимости как профессионального работника. [Pines, 1993].

Хотя выгорание и связанно напрямую с хроническими профессиональными стрессами, его влияние распространяется и на жизненные сферы, вызывая разочарование при попытках поиска смысла жизни, который зачастую человек ищет с своей рабочей деятельности. Как показывают исследования, синдром выгорания появляется у профессионалов с высокой мотивацией помощи, которые хотят сделать что-то значимое в своей жизни и поэтому вкладывают данные усилия в свою работу. Период, предшествующий профессиональному выгоранию связан с повышенной активностью, с так называемым «горением», во время данного периода человек окутан работой и не обращает ни малейшего внимания на свои потребности. После излишнего перенапряжения приходит стадия усталости и исчерпанности своих ресурсов. Дальше специалист отстраняется для защиты своих ресурсов. Дальше при развитии ситуации, работника перестает волновать выполняемая им профессиональная деятельность, события рабочей обстановки не вызывают эмоций ни положительных, ни отрицательных. Исчезает заинтересованность и к профессиональным связям с клиентами. Они начинают восприниматься как неодушевлённые предметы, присутствие которых раздражает и является неприятным. Следующий, третий признак синдрома отражается в чувстве утраты собственной эффективности и понижении уровня самооценки. Работник не видит перспектив развития в выбранной профессиональной деятельности, снижается удовлетворенность собственной работой, пропадает вера в себя и свои профессиональные возможности.

Анализируя проблему эмоционального выгорания В. В. Бойко описал эмоциональное выгорание в соответствии с фазами стресса. Основная идея заключается в том, что личность вырабатывает механизмы психологической защиты в виде стереотипов эмоционального поведения , которые проявляются в профессиональной деятельности и начинают вычеркивать эмоции, как ответ на психотравмирующие воздействие. Бойко В. В. Рассматривает в своей концепции выгорание как функциональный стереотип, позволяющий человеку расходовать свои энерго ресурсы дозировано и экономно. Платой за это являются дисфункциональные последствия такого типа поведения, которые проявляются в отрицательном воздействии его на исполнении рабочих обязанностей профессионала [Бойко, 1996].

Разделение выгорания на две группы предложил В. Е Орел, - это процессуальный подход и результативный подход [Орел, 2004]. Первый понимает выгорание как процесс, развертывающийся во времени, происходящий в зоде профессионального развития человека и протекающий в виде стадий (фаз) [Ронгинская Т. И, 2002].

По стадиям, процессуальный характер выгорания четко описан в концепции М. Буриша, который выделил 6 фаз формирования выгорания.

Стадиально - процессуальный характер выгорания хорошо обозначен в концепции М. Буриша, который выделял в формировании выгорания 6 фаз.

**Предварительная фаза**, под которой он понимал излишняю включенность субъекта в профессиональную деятельность.

**Фаза снижения** уровня собственного участия в своей трудовой деятельности, когда специалист исчерпывает свои ресурсы и не может работать все с той же самоотдачей.

**Фаза эмоциональные реакции**, когда происходит утрата интереса к выполняемой работе и начинают появляться отрицательные эмоциональные переживания относительно труда.

**Фаза деструктивного поведения**, когда профессионал начинает защищаться от негативных эмоциональных переживаний, посредством ухода, уклонения от выполнения деятельности, дистанцирования от клиентов и т.д.

**Фаза психосоматических реакций** - пик психоэмоционального и физического истощения истощения.

И **последняя фаза** - полного разочарования в выполняемой деятельности. [Водопьянова, 2009].

Синдром выгорания наблюдается в обширном виде симптомов.

Основные группы симптомов выделяют К. Маслач и его коллеги.

Так, к психофизиологическим проявлениям выгорания относятся симптомы как постоянная усталась, которая бывает не только по вечером, но и утром, после сна (симптом хронической усталости); чувство усталости и эмоционального и физического истощения; снижение восприимчивости к событиям во вне и понижение скорости реагирования на изменения во внешней среде; истощение организма сопровождающееся слабостью, пониженной активностью. Так же могут возникать и развиваться психосоматические симптомы - головные боли не имеющие причин, частые спазма; ухудшение биохимических показателей крови, изменение гормонов; нарушение желудочно-кишечного тракта. Возникает бессонница. Как результат работник получает замедленное, сонливое состояние и желание спать весь день. Возрастает одышка, нарушается дыхание при физической нагрузке.

Социально-психологические симптомы включают нарушения в общении и межличностном взаимодействии. Это может проявляться в повышенной раздражительности и конфликтности по незначительным причинам; частые нервные срывы - вспышки неоправданного гнева, отказ от общения; причиной данного поведения может быть накопившиеся отрицательные эмоции, чувства беспокойства, тревожности, страха, которые связаны с собственными мыслями и негативными установками личности «не получится», «как ни старайся, все равно ни чего не получится».. социально- психологические симптомы показывают отношение специалиста к труду и его субьектам. Это проявляется в потере смысла работы, разачарованности, меркантилизме, в уходе от общения, нежелание выполнять свои обязанности на работе.

Следующие поступки и формы поведения относятся к поведенческим симптомам: деформация рабочего дня - работник поздно приходит и поздно уходит, поздно приходит и рано уходит; он безразличен к результатам своей деятельности; снижается уровень энтузиазма по отношению к работе; работник не способен заострять внимание на первостепенных задачах, но заостряет его на мелких, не значительных задачах в работе. Работник отдает слишком много времени на выполнение автоматических действий. Если сотрудник является руководителем, то он часто отказывается брать на себя ответственность за принятие управленческих решений, мотивируя это различными причинами, медленно отдаляется от сотрудников и клиентов [Борисова,2005].

К такому поведению ведет несколько причин. Все это по тому, что синдром выгорания может усиливаться или ослабляться из-за влияния различных факторов.

За рубежом исследователи обращают внимание на демографические характеристики, личностные особенности, такие как стрессоустойчивость, выносливость, самооценка, локус контроля и многое другое. Так же большое значение отводится социально-психологическим особенностям, таким как уровень самостоятельности и инициативности работника, стимулирование его труда, наличие или отсутствие конфликтов, поддержки со стороны коллег. [Maslach, 1997; Pines, 1993].

Изучением типологических, характерологических и личностно- профессиональных особенностей усиления синдрома выгорания занимались отечественные психологи.

Исследователи за рубежом и в отечественной практике выделяют основные причины, имеющие важное значение для развития эмоционального выгорания. К ним можно отнести личностные, социально-демографические, организационные и ролевые факторы.

Как ключевые факторы К. Маслач выделяет индивидуальный предел,

«Эмоционального Я» противостоять выгоранию, по другому способность к самосохранению; внутренний психологический опыт состоящий из чувств, установок, мотивов и ожиданий; негативный опыт состоящий из проблем, дистресса, дискомфорта, дисфункций и негативных последствий данных факторов. [Maslach, 1997].

Команда психологов Роджерс и Добсон выделяют личностные факторы. К ним относятся: склонность к интроверсии, низкая социальная активность и адаптированность, жёсткость и авторитарность по отношению к другим, низкий уровень самоуважения, слишком высокая или низкая мотивация успеха, трудоголизм, высокий уровень эмпатии и др. [Водопьянова, 2009].

Разделение факторов на индивидуальные и организационные предложил Орел В.Е. К индивидуальным относятся: социально демографические факторы, такие как: возраст, пол, степень образования, семейное положение, стаж работы; личностные особенности, такие как: выносливость, локус контроля, стиль сопротивления, самооценка, нейротизм, экстраверсия. К организационным относятся такие факторы как условия работы; содержание труда (число клиентов, острота их проблем, глубина контакта с клиентом, обратная связь); социально - психологические (взаимоотношения в организации, отношение к объекту труда) [Орел, 2005].

К социально-демографическим факторам относят такие показатели как возраст, пол, семейный статус и стаж работы. Во многих исследованиях эти данные не упоминаются как влияющие на выгорание, однако в некоторых из них указано, что женщины в большей степени подвержены развитию эмоциональному истощению, чем мужчины. Более того их удовлетворенность оплатой труда и профессиональный рост не влияют на развитие синдрома, при условии того, что работа является значимым мотивом деятельности.

Такие качества как низкая стрессоустойчивость, недостаточная мотивация к деятельности, несовпадение личностных качеств в требованиями предъявляемыми к личности относятся к личностным факторам провоцирующим развитие выгорания.

К ролевым факторам относятся ролевая конфликтность, ролевая неопределенность. Причиной для выгорания может послужить работа с нечетко распределенной ответственностью за выполнение профессиональных действий, и наоборот ее распределенность ограничивает возможности развития синдрома эмоционального выгорания.

Что касается организационных факторов, то тут можно говорить о наличии напряженной психоэмоциональной деятельности; интенсивности эмоционального общения; большого количества информации требующей интенсивного развития и переработки для принятия управленческих решений. Более того, факторами для развития эмоционального выгорания могут послужить нечеткая организация труда, недостаточность необходимых средств, многочасовая деятельность имеющая трудноизмеримое содержание. Так же важной причиной эмоционального выгорания может стать неблагополучная атмосфера такая как конфликтность в коллективе и в систему «руководитель-подчиненный».

В своем исследовании Борисова М. В. выделяет 3 основные группы факторов выгорания: индивидуально-психологические: высокий уровень нейротизма, несформированность навыка саморегуляции, рассогласованность значимых ценностей с ценностями деятельности; социально- психологический фактор: эмоциональный компонент; организационный

фактор: отсутствие возможности профессионального роста [Борисова]. Таким образом, на возникновение и развитие синдрома выгорания я социальной работе влияет совокупность индивидуально-психологических, организационных и социально-психологических факторов, которые действуют в сложной взаимосвязи [Борисова, 2005].

О трех группах причин способствующих синдрому выгорания говорит Ожегова Е. В. Первая группа- личностные факторы, представленные особенностями характера, чертами личности, уровнем самооценки и социально-демографические показатели: пол, возраст, семейный статус, образование. Вторая группа включает организационные факторы такие как условия организации работы, наличие перегрузок, содержание труда, стиль руководителя. В третью группу Ожегова включила специфические особенности выполняемой работы. Так, обращаясь к педагогической деятельности, это могут быть высокий уровень ответственности, феминизация профессиональной среды, достаточно низкий престиж профессии, осложненный психологический климат в коллективе, требования точного соблюдения профессиональных стандартов поведения и следование морально этическим принципам. [Ожегова, 2006]

Внешние и внутренние предпосылки провоцирующие эмоциональное выгорание выделяет Бойко В. В. [Бойко, 1996]

К внешним факторам автор относит: содержание работы, материальную среду, социально психологические условия труда.

Хроническое напряжение психо эмоциональной деятельности, связано с интенсивным общением, в плане целенаправленного восприятия других людей и оказание на них своего влияния. Рабочий, контактирующий с людьми должен постоянно активно общаться и использовать когнитивную и эмоциональную сферу - думать, воспринимать, запоминать, решать задачи, анализировать информацию, принимать решения.

Дестабилизирующая организация деятельности заключается в недостаточно понятном планировании и организации труда, в

противоречивой информации, в сбоях ее передачи, недостаточная оборудованность рабочего пространства, нечеткое распределение должностных обязанностей.

Данная дестабилизирующая рабочая ситуация оказывает влияние как на самого профессионала, так и на субьектов его профессиональной деятельности (клиентов, пациентов, потребителей и тд) и на их взаимоотношения.

Повышенная ответственность за выполняемые функции. Это связано с тем, что представители социономических профессий работают в режиме жесткого внутреннего и внешнего контроля. В первую очередь это касается таких профессий как медик, педагог, воспитатель. На этих людях лежит прежде всего юридическая и нравственная ответственность за успешность пациентов и учащихся. Данные виды ответственности вызывают повышенное нервно психическое напряжение. Так, например, проведенные исследования говорят о том, что учителя школ испытывают настолько сильный прессинг за рабочий день, их самоконтроль и самоотдача настолько значимы, что на следующий рабочий день психические ресурсы не успевают восстановится. [Чернисс К., 2006]

Плохая психологическая атмосфера в профессиональной деятельности, вызванная напряженностью и конфликтностью в трудовом коллективе в таких взаимоотношениях как «руководитель - подчиненный» по вертикали и «коллега - коллега» по горизонтали. Данная обстановка на работе требует больших эмоциональных затрат и поиск путей экономии психологических ресурсов.

У педагогов психологически трудным контингентом на работе являются дети с их особенностями характера, со слабой нервной системой и неуравновешенными психическими процессами, в некоторых случаях с задержкой психического развития.

Следующие факторы способствующие эмоциональному выгоранию Бойко В.В. Называет внутренними факторами.

Эмоциональная ригидность, так как эмоциональное выгорание срабатывает как средство психологической защиты у людей сдержанных, с меньшей эмоциональной реактивностью и восприимчивостью.

К истощению эмоционально психологических ресурсов приводит чрезмерная ответственность, и тогда возникает ситуация что ресурсы нужно экономить или восстанавливать прибегая в к психологической защите. Типичным примером экономии энергии является процесс выгорания. Это обьясняет факт того, что многие специалисты уже через короткое время меняют направление работы или даже профессию.

Несильная мотивация профессиональной отдачи в профессии. Данное явление описывается, когда профессионал в сфере своей работы и профессионального общения считает не нужным проявлять сочувствие субъекту своей деятельности, а это в свою очередь приводит к крайним формам выгорания - равнодушию, безразличию, душевной черствости. Такой специалист не считает нужным проявлять сопереживание. Альтруистические наклонности такого индивида ничего для него не значит, он не испытывает от нее удовольствия. Самооценку он поддерживает материальными или позиционными достижениями.

Дезориентация личности и ее нравственные дефекты - это прежде всего несформированность в структуре личности специалиста таких категорий как совесть, порядочность, уважение и честность.

Так же мы можем добавить факторы выделенные Решетовой Т. В. это отсутствие или пониженная эмоциональность, неумение общаться; аликситимия (не возможность высказать словами свои ощущения) во всех проявлениях. Это практически всегда связано с тревогой и поддерживает выгорание; трудоголизм, когда происходит сокрытие какой-либо проблемы работой.

В настоящее время психологи изучают влияние таких факторов как профессиональная мотивация, рефлексивность, состояние здоровья и многие другие.

Существует множество зарубежных и отечественных исследований и статей посвященных изучению факторов профессионального выгорания, но в них мало внимания уделяется экзистенционально-аксиологическим аспектам синдрома: ценностям, жизненным ориентациям, принципам, смыслам, нравственным установкам и другим.

Таким образом, анализ отечественных и зарубежных определений понятия профессионального выгорания дал возможность выделить следующие признаки данного феномена.

Эмоциональное выгорание является защитной реакцией на стрессовые воздействия. Выгорание возникает в условиях активного общения, где субьект деятельности постоянно и плотно вовлечен в жизнь своих подопечных, в неблагополучном психическом или физическом состоянии. Выгорание является характерным явлением социальных профессий: врачи, учителя, воспитатели дошкольных образовательных учреждений, психологов и многих других специалистов, работающих с людьми. Это психологическое состояние здоровых людей, находящихся в эмоционально напряженной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Выгорание появляется в условиях интенсивного общения и проявляется в виде коммуникативной усталости, невозможности сопереживать, в снижении личного участия и мотивации.

В современном мире выгорание определяют как состояние физического, умственного и эмоционального истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы и включающих эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию профессиональных достижений. Есть ряд факторов, которые провоцируют развитие синдрома в качестве основных можно выделить социально-демографические, личностные, организационные и ролевые факторы. К личностным факторам относятся характерологические особенности, личностные черты, самооценка. К социально-демографическим

пол, возраст, образование, семейное положение и прочее. К организационным факторам можно отнести нечеткую организацию и планирование труда, недостаточность необходимых средств, наличие бюрократических моментов, перегрузки, наличие конфликтов и прочее. Ролевой фактор связан с ролевой конфликтностью и ролевой неопределенностью.

# **1.2 Особенности проявления синдрома эмоционального выгорания у преподавателей общеобразовательных школ**

Синдром эмоционального выгорания это профессиональный феномен, который возникает у представителей профессий социономической направленности, связанных с необходимой интенсивной коммуникацией. Данный феномен наиболее типичен для работников таких профессий как учителя, воспитатели детских садов, врачи, медицинский персонал, работники сферы услуг, менеджеры, руководители, продавцы.

В современной научной литературе представлено достаточное количество исследований, показывающих распространение синдрома выгорания у работников сферы образования. [Бабич, 2014; Борисова, 2005; Лизинский, 2013; Пряжников, 2014;].

Профессиональная деятельность таких сотрудников описывается высоким уровнем коммуникативной напряженности. В работе специалистов педагогических профессий присутствует большое количество эмоциогенных факторов, способствующих постоянному напряжению и приводящие к развитию синдрома выгорания. Ситуации стресса в работе педагогических работников разнообразны, условия работы предъявляют повышенные требования к профессиональным и личностным качествам людей, которые решили посвятить себя данной профессии.

К неблагоприятным факторам труда учителя относят: необходимая постоянная включенность в процесс и соответственно высокая нагрузка на когнитивные процессы.

В нашем исследовании мы изучает такую группу сотрудников педагогической сферы как учителя общеобразовательных школ с точки зрения выраженности у них эмоционального выгорания.

Профессиональная категория объединена спецификой профессиональной деятельности - это работа с детьми, коммуникативная напряженность, активность субьектов деятельности, многоплановость задач и многое другое.

Деятельность учителя в целом направлена на работу с детьми разного возраста, она проявляется в работе с личностью человека, на процесс его обучения и воспитания и его реализация проходит по средствам общения.

Одной из важнейших особенностей работы учителя является то, что «объектом» труда перво наперво является ребенок - являющийся отдельным человеком, обладающий своим характером, собственной активностью, а главная задача учителя - воздействовать на него своей собственной личностью для его обучения, воспитания и развития. Более того, учитель так же ведет работу с родителями, семьями, ближайшим окружением ребенка.

Целью деятельности учителя является передача ЗУН, формирование личности ребенка посредствам трансляции ему культурно-исторического опыта.

Содержанием труда учителя является помощь развитию детей и подростков посредствам обучающей и воспитательной работы; своевременное выявление и устранение причин, вызывающих проблемы у воспитанников, профилактику негативных явлений нравственного, физического и социального типов. Для этого учитель должен строить учебный процесс и прогнозировать ход его развития, взаимодействовать с другими, выявлять мотивы их поведения, регулировать поведение и эмоции, как свои так и своих воспитанников, анализировать педагогические ситуации и влиять на их развитие.

Главными функциональными обязанностями учителя являются:

 подбор состава учащихся, осуществление их обучения, воспитания и развития.

 Выбор форм, средств, методов и технологий обучения.

 Определение склонностей и способностей учащихся и их дальнейшее развитие.

 Организация участия воспитанников в массовых мероприятиях, олимпиадах, конкурсах, консультирование родителей.

 Обеспечение сохранности жизни и здоровья детей.

 Участие в педагогических советах.

 Методическая работа и составление отчетных документов.

Для выполнения должностных обязанностей учитель должен обладать необходимыми профессиональными качествами. Такие качества как развитое внимание, память, мышление. Личностными качествами, такими как соблюдение такта в общении, эмпатичность, способность к саморазвитию и организаторские способности, доброжелательность, ответственность, уравновешенность и стрессоустойчивость, знание и принятие границ своей компетенции, коммуникабельность, способность к сотрудничеству, инициативность и многие другие.

Многие исследователи отмечают, что наиболее важными чертами личности педагога должен быть: энтузиазм в жизни, интерес к человеку, уважение к индивидуальности и признание особенностей каждой личности, увлеченность в культуре в ее широком понимании - к науке, технике, экономике, политике и прочее. Наличие большого круга интересов, эрудиции и открытости педагога миру гарантирует передачу этих черт своим воспитанникам. [Щуркова Н. Е.]. Также профессионально значимыми качествами личности, обеспечивающими успешность профессиональной деятельности и общения являются: коммуникативные навыки, владения вербальным и невербальным общением, мимикой, жестами, способностью к эмпатии, спонтанности, пониманию людей, творческое мышление, гибкость поведения, умение перестраивать систему контактов в зависимости от ситуации, саморегуляция своих чувств, эмоций, умение прогнозировать педагогические ситуации, применять различные приемы педагогического воздействия - убеждать, внушать. [Д. Столяренко]

Помимо выше перечисленных качеств главное значение для эффективной педагогической работы и предотвращения отрицательных личностных изменения и выгорания играет профессиональная направленность учителя как системы его побуждений и мотивов к саморазвитию и реализации в профессиональной среде. Профессиональную направленность характеризует ценностное отношение учителя к выбранной профессии, как смыслу жизни, стремлению служить целям и задачам педагогической среды и достигать профессионального мастерства.

Индивидуальные и организационные факторы выделяет Орел В. Е. На две группы делятся индивидуальные факторы: социально демографические, такие как пол, возраст, образование, семейное положение, стаж работы (особенно тесно с выгоранием связан стаж работы); личностные особенности, такие как интроверсия, нейротизм, самооценка и локус контроля. К организационным факторам В. Орел относит негативные условия работы и материальную среду, содержание работы и социально- психологические условия труда. В том числе, говорится о том, что основными организационными факторами выступают временные параметры и объем работы. [Орел, 2005]

Такой автор как Маркова А. К делает акцент на то, в педагогической работе присутствует информационный стресс, большие информационные перегрузки, когда когнитивная сфера преподавателя не способна справится с большим объемом поступающих сведений, не успевает выполнять рабочие задачи в нужном темпе, в следствии чего может принять не правильные решения, хотя несет при этом ответственность в полном объеме. [Маркова, 1993]

Так же эмоционально выгорание может быть следствием педагогического кризиса, отмечает Львова Ю. Л., который наступает у учителей старшего возраста. Они по сравнению с молодыми специалистами переживают несколько затруднений. В первую очередь, это необходимость осваивать новые технологии в науке и технике, в то время как у них уже есть шаблоны с своей работе. Во-вторых несоответствие желаемого результата и фактического в связи с отсутствием отдачи у учащихся. Большинство преподавателей справляется с кризисом, но не смотря на это частично он оказывает влияние на развитие выгорания. [Львова, 1992]

Говорит о зависимости эмоционального выгорания и пола Форманюк Т. В. И указывает на то, что феминизированность профессии педагога имеет ряд негативных моментов, это и повышенная эмоциональная неустойчивость, высокая подверженность стрессу, конфликты семейной и профессиональной роли. [Форманюк, 1994]

В диссертационном исследовании Борисовой М. В. на основе анализа эмпирических исследований выделяет свои объективные и субъективные факторы выгорания учителей. Так объективные факторы эмоционального выгорания по ее мнению связаны с особенностями деятельности, а внутренние, субъективные - с индивидуальными особенностями личности учителя, которые оказывают влияние на процесс возникновения развития выгорания. [Борисова, 2005]. В своей диссертации она выделяет следующие объективные факторы: неблагоприятный социально-психологический климат в рабочем коллективе характеризующийся большой конфликтностью, повышенной напряженностью отношений с коллегами и руководителями, отсутствием сплоченности коллектива. Данная ситуация негативно сказывается на эмоциональном состоянии педагогов, приводит к негативным переживаниям, а это может способствовать эмоциональному выгоранию. Более того, выгорание может быть спровоцировано недостатками в организации деятельности учителей - в ее регламентации, степени автономности педагога, особенностях распределения учебной нагрузки, недостаточности стимулирования труда, отсутствии профессионального роста и многих других. Для субъективных факторов выделяют следующие: высокий уровень нейротизма, эмоциональной неустойчивости личности, в эмоциональной лабильности, неуравновешенности нервно-психических процессов, повышенной возбудимости, частых проявлениях реактивности, низком пороге переживаний дистресса и преобладании негативно окрашенных эмоциональных состояний. Так же в качестве причины эмоционального выгорания можно выделить рассогласованность в ценностной сфере преподавателя, это выражается в невозможности реализации учителем в своей деятельности смыслообразующих жизненных целей, а так же желаемых сценариев поведения, образов действий или нужных свойст личности. Помимо этого, синдром выгорания может быть связан с низким уровнем навыков осознанной саморегуляции эмоций и поведения.

Социально-психологический подход, который был предложен К. Маслач и М. Лейтер [Maslach, 1997] состоит в том, что эмоциональное выгорание является результатов несоответствий между личностью и совершаемой им работой. Чем больше эти несоответствия, тем больше вероятность возникновения синдрома эмоционального выгорания.

На основании описанного мы можем сказать, что формирование синдрома выгорания обусловлено личностными особенностями людей выбирающих профессию «учитель» с одной стороны, и характером самой профессиональной деятельности с другой стороны.

Так полученные результаты анализа сущности феномена выгорания и его факторов, влияющих на возникновение и дальнейшее развитие феномена, позволяют выработать основные направления и мероприятия для профилактики и работы с негативными последствиями выгорания, для сохранения психологического здоровья работников и повышения эффективности их работы.

# **1.3 Методы профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания**

В следствии того, что синдром выгорания является причиной таких негативных последствий для жизнедеятельности профессионала, остро встает вопрос о разработке мер по профилактике и коррекции данного синдрома.

Сигнальную функцию в развитие синдрома выгорания играют симптомы, которые обращают внимание работника на то, что есть так называемый сбой в рабочих отношениях и деятельности.

Таким образом, Д. Г. Трунов пишет о том, что «В какой-то мере - это друзья профессионала, помогающие ему узнать, что с ним происходит. Восприятие этих сигналов как врагов означает отказ от представляемой возможности более глубокого понимания себя и своей деятельности» [Трунов, 1998]. Данные сигналы дают возможность профессионалу понять, что с ним происходит и основываясь на симптомах, решить, что делать дальше, возможно переквалифицироваться или начать коррекцию синдрома и его проявлений.

Трунов Д. Г. предполагает четыре различных направления действий для борьбы с синдромом выгорания. В качестве примера он приводит работу с психологами - консультантами.

1. Приспособить себя к работе. Под данным действием он подразумевает процесс профессиональной адаптации, который выражается в развитии профессиональных качеств личности психолога-консультанта. Это такие качества как эмпатия, понимание другой личности, сопереживание, совершенствование своих способностей к восприятию и анализу информации, связанной с другим человеком.

2. Приспособить работу под себя. Данное направление состоит из изменения и перестройки профессиональных и организационных условий деятельности, а так же адаптацию под свои особенности. Данные изменения обычно выражаются внешне - место, время и условия работы, и практически не касаются содержания выполняемой работы.

. Экономия «эмоционального топлива» данное направление подразумевает снижение работником количества эмоциональных затрат на консультирование. Сюда относятся разные способы психологической защиты, уменьшение уровня вовлеченности психолога в процесс консультации и налаживания контакта с клиентом, формализация и структурирование своей деятельности, использование различных техник и многое другое.

. Восстановление. Данное направление подразумевает принятие различных мер, направленных на восполнение потерь психической энергии. К ним относятся различные способы компенсации затраченных усилий и стимулирующие мероприятия: материальное вознаграждение рабочего процесса, получение положительной обратной связи, благодарность от клиентов, результат своих усилий, само представление в среде специалистов.

На данный момент есть многообразные психологические приемы по профилактике синдрома выгорания. Эти подходы могут применяться и для работы с учителями школ.

Для предотвращения выгорания проводятся лекции, мастер классы, тренинговые и практические занятия. На данных занятиях участники знакомятся с феноменом выгорания, изучают причины возникновения выгорания и его развития, учатся психологическим практикам, которые направлены на снижение уровня выгорания и уменьшение его отрицательного влияния на личность и деятельность работника.

Возможно самым действенным средством профилактики эмоционального выгорания является непрерывное психолого-педагогическое образование учителя, повышение его квалификации. Данное явление связано с тем, что знания приобретенные в высшем учебном заведении быстро становятся неактуальными и компетентность работника понижается, а это в свою очередь провоцирует 3 признак выгорания - чувство неуверенности в своей компетенции.

При появлении и росте признаков эмоционального выгорания у профессионалов, важным является вовремя обратить внимание на улучшение условий труда работников.

Большую роль в борьбе с выгоранием отдают самому работнику. Если соблюдать ряд рекомендаций, то можно предотвратить появление профессионального выгорания или снизить его уровень. Для защиты себя от эмоционального выгорания, работник должен уметь ставить и различать краткосрочные и долгосрочные цели в своей профессиональной деятельности, а это уже сможет повысить долгосрочную мотивацию работника; брать время на короткий отдых в течение рабочего времени, что даст ощущение психического и физического комфорта; профессионально развивать и совершенствовать свои ЗУН, повышать свою квалификацию на курсах, конференциях; не конкурировать, для избежание агрессии и тревоги; регулярно общаться, анализировать чувства; находится в хорошей физической форме, правильно питаться, не злоупотреблять психо-активными веществами. [Трунов, 1998]

Для борьбы с выгоранием так же важно рассчитывать и обдумывать распределение нагрузки, уметь переключать внимание с одной деятельности на другую, не заострять внимание на конфликтах, не стремиться к 100% идеальности.

В процессе профессиональной деятельности нужно производить реализацию комплексной программы, направленной на профилактику и коррекцию эмоционального выгорания, которая состоит из диагностики и разнообразной работы психологического характера. [Грабе, 2008]

Диагностика дает возможность определить уровень выгорания у учителей, основываясь на ней разрабатывается ряд практических мер по профилактике и коррекции синдрома.

Одним из важных направлений профилактики эмоционального выгорания в профессиональной деятельности учителя является тренировка навыков само регуляции эмоционального состояния.

Одним из важнейших направлений профилактики профессионального выгорания в деятельности учителя является тренировка своих эмоциональных состояний. Необходимость к само регуляции часто появляется в работе у работников педагогического труда, в ситуациях, когда учитель находится в состоянии повышенного эмоционального и физического напряжения, в таких случаях как, столкновение с необычной проблемой, которую трудно разрешить, у которой нет однозначного ответа. В моменты напряженного межличностного общения с учащимися, коллегами, родителями учеников или администрацией. Педагогическая профессия связана с большим количеством общения с учащимися, родителями, которые требуют навыков эмоциональной само регуляции.

Управление эмоциями и своим поведением относится к психологическим основам само регуляции. В данном направлении психологи разработали ряд упражнений для аутогенных тренировок, направленных на восстановлений личностных ресурсов. Такой аутотренинг представляет собой цикл упражнений для самостоятельной регуляции психических и физических состояний. Тренинг основан на сознательном использовании личностью разных средств психологического воздействия на собственный организм, нервную систему для их активизации и релаксации. Приемы аутотренинга дают человеку возможность целенаправленно изменять свое настроение и самочувствие, а это в свою очередь сказывается на его работоспособности.

Практическая работа с учителями, у которых выявлен высокий уровень профессионального выгорания может выступать в виде психокоррекции, которая определяется как совокупность психологических приемов применяемых психологом для оказания психологического воздействия на поведение здорового человека. Для улучшения адаптации личности к новым жизненным обстоятельствам проводится психокоррекционная работа. Так же психокоррекционная работа проводится для снятия повседневных внешних и внутренних напряжений; для разрешения конфликтов, с которыми сталкивается человек. Психокоррекция может бить индивидуальной или групповой. Данная работа может быть направлена на самопознание учителем себя как личности; для выработки индивидуального стиля деятельности, для научения лучше понимать своих воспитанников, для выработки профессиональных коммуникативных умений и оптимальных способов контакта с родителями, с целью общения по поводу воспитания и обучения детей.

Администрация учебного заведения в свою очередь должна разрабатывать адекватные системы стимулирования труда сотрудников, дополнительных поощрений. Руководители должны следить за четкой организацией труда, за ее структурированностью, за определением должностных обязанностей, за отсутствием чрезмерных перегрузок, за тем, что бы условия труда и организация рабочих мест соответствовали предъявляемым требованиям.

Основными путями профилактики и коррекции эмоционального выгорания таким образом является посещение психокоррекционных групп, аутогенные тренировки, само регуляция, система поощрений и оптимизация управленческих условий деятельности. На снижение действия стресс факторов должна быть направлена профилактика и коррекция. На понижение рабочего напряжения, на повышение профессиональной мотивации, на формирование баланса между затраченными учителем усилиями и полученным им вознаграждением.

# **Выводы по изученным теоретическим данным**

1. Анализ научной литературы по проблеме эмоционального выгорания среди учителей позволяет сказать, что тема значительно важна

2. Тема нашего исследования крайне важна, так как синдром эмоционального выгорания появляется в социально направленных профессиях, которые связаны с интенсивным общением и высоким уровнем стресса. Это такие профессии как педагоги, воспитатели детских садов, медицинские работники и другие. Синдром представляет собой физическое состояние, эмоциональное и умственное истощение, которые возникают у здоровых людей, пребывающих в напряженной рабочей ситуации при выполнении профессиональной деятельности. Синдром эмоционального выгорания состоит из 3 компонентов - эмоционального истощения, деперсонализации и редукции профессиональных достижений.

3. К факторам способствующим появлению эмоционального выгорания относят: социально демографические, личностные и организационные факторы. В работе учителей существует большое количество эмоциогенных факторов, которые провоцируют постоянное напряжение и приводят к развитию эмоционального выгорания. Специфика педагогической профессии это работа с детьми, которые обладают своим характером, коммуникативная напряженность, активность субъектов деятельности, многоплановость задач, неопределенность результата своей деятельности, его отсроченность во времени и многое другое. Так же к факторам которые провоцируют эмоциональное выгорание у работников образовательной сферы относят необходимость

постоянной включенности в процесс и высокая нагрузка на когнитивные процессы: сосредоточение внимания, памяти, мышления; высокая эмоциональная нагрузка; повышенная ответственность за жизнь и здоровье учеников. Так же неблагоприятные факторы дополняются организацией труда учителей и личностными факторами.

4. Результаты проведенного изучения феномена профессионального выгорания и особенностей деятельности учителя, провоцирующих возникновение синдрома и его развитие, позволяют выработать основные направления для профилактики и коррекции, направленные на снижение рабочего напряжения, повышение профессиональной мотивации, формирование баланса между затраченными учителем усилиями и полученным вознаграждением. В качестве таких мер могут выступать: аутогенная тренировка, само регуляция, участие в психогенных группах, разработка систем поощрения, оптимизация рабочих условий.

5. Тема эмоционального выгорания не до конца изучена и требует не только теоретических, но и эмпирических исследований.

# **ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ЭМПИРИЧЕСКИХ ДАННЫХ ПО ИЗУЧЕНИЮ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У УЧИТЕЛЕЙ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ШКОЛ**

**2.1 Организация и методы эмпирического исследования**

**База исследования:** Базу нашего исследования составили школы Москвы ГБОУ № 1290, ГБОУ № 444.

**Цель исследования**: выявить особенности эмоционального выгорания педагогов общеобразовательных школ.

# **Задачи исследования:**

1. Провести анализ теоретических данных по проблеме эмоционального выгорания.

2. Исследовать особенности эмоционального выгорания педагогов общеобразовательных школ.

. Провести эмпирическое исследование по изучению психологических причин влияющих на эмоциональное выгорание педагогов общеобразовательных школ.

. Дать количественный и качественный анализ эмпирических данных по изучению эмоционального выгорания педагогов общеобразовательных школ.

. Разработать психолого-педагогические рекомендации по коррекции эмоционального состояния педагогов общеобразовательных школ.

**Гипотеза исследования:** Педагоги общеобразовательных школ подверженные эмоциональному выгоранию могут имеють высокий уровень состояния тревожности и низкий уровень стрессоустойчивости.

**Выборка:** в исследовании принимали участие педагогические работники со стажем работы от 15 до 25 лет в возрасте от 34 до 47 лет. Количество опрошенных составило 32 человек.

Исследование состояло из 3х этапов.

На первом этапе мы поставили перед собой цели и задачи исследования. Провели теоретический анализ литературы по проблеме исследования, отобрали методологический аппарат, подобрали методы исследования. Так же мы подобрали испытуемых для проведения эмпирического исследования проблемы эмоционального выгорания у учителей.

На втором этапе исследования проводилась диагностика уровня выраженности эмоционального выгорания, тревожности и стресса у педагогов общеобразовательных школ с помощью подобранных нами методик исследования.

Третий этап был посвящен анализу и интерпретации полученных нами данных, проведению математической обработки данных при помощи метода ранговой корреляции Спирмена. Так же на третьем этапе мы разработали ряд рекомендаций по коррекции уровня эмоционального выгорания.

Диагностика проводилась методом тестирования. Применялась методика «опросник эмоционального выгорания для учителей» (А. А. Рукавишников) [Рукавишникова, 2001], опросник включает в себя три шкалы дающие возможность выявить компоненты эмоционального выгорания - «психоэмоциональное истощение», «личностное отдаление», профессиональную мотивацию» а так же их суммарный результат - «индекс выгорания».

Шкала **психоэмоционального истощения** дает возможность определить состояние эмоционального истощения и усталости, тот момент, когда эмоциональные ресурсы личности исчерпаны и он уже чувствует себя неспособным дать адекватную эмоциональную реакцию на уровне психологии.

Шкала **личностного отделения** дает возможность определить наличие отстраненного, бесчувственного отношения к субъектам своей работы.

Шкала **профессиональной мотивации** дает возможность определить тенденцию отрицательного самовосприятия в профессиональной области, что выражается в некомпетентности и не успешности себя как профессионала.

Вторая подобраная нами методика была: «Методика субъективной оценки ситуационной и личностной тревожности» Ч.Д. Спилбергера и Ю.Л.Ханина, [Куприянов,2012], опросник включает в себя 40 вопросов, разделенных на две шкалы «Ситуативная тревожность» и

«Личностная тревожность», в нашем исследовании мы рассматривали шкалу Личностной тревожности.

Шкала **«Ситуативная тревожность»** дает возможность определить, то когда проявляется тревожность, охвачен человек тревожностью всегда, или она зависит от конкретной ситуации в которой находится личность.

Шкала **«Личностная тревожность»** дает возможность определить устойчивость человека к тревожности.

Для выявления уровня стресса на базе нашего исследования мы провели методику «Шкала психологического стресса PSM-25», [Куприянов,2012], методика состоит из 25 утверждений, суммируя результаты которых мы получаем 3 шкалы оценок стресса.

**«Низкий уровень»** готовит о высокой стрессоустойчивости человека, его легкому приспособлению к меняющемуся вокруг миру. Он легко приспосабливается сновым условиям и умеет отдыхать.

**«Средний уровень»** показывает что человек может подстраиваться под меняющиеся условия, но ему это дается уж тяжелее. На этом уровне стресса человеку стоит задуматься о своем окружении, поступках и действиях, начать их менять для сохранения своего психологического здоровья.

**«Высокий уровень»** говорит о том, что человек находится на пределе своих возможностей. Он уже не так гибок в своих действиях, в любой момент может перестать свои обязанности на должно уровне.

Математическая обработка полученных нами данных для выявления зависимости двух переменных рассчитывалась с помощью «метода ранговой корреляции Спирмена»

# **2.2 Анализ эмпирических данных по изучению уровня эмоционального выгорания, тревожности и стресса у педагогов общеобразовательных школ**

На стором этапе нашего исследования мы провели диагностику при помощи подобранных нами методик по теме нашего исследования для подтверждения или опровержения выдвинутой нами гипотезы.

Первой мы провели методику для определении уровня профессионального выгорания у преподавателей общеобразовательных школ. Для диагностики использовался опросник «опросник психического выгорания для учителей школ»..

Суммарной оценкой всех 3 шкал является «Индекс психического выгорания», который отражает общий уровень проявления эмоционального выгорания. Из него мы делаем вывод, что большинство педагогов - 29 (92,6%) имеют средний уровень выраженности выгорания, и только у 3 (7,4)% этот показатель низкий. Полученные нами показатели говорят о том, что выгорание и учителей находится в процессе развития. Опираясь на полученные нами данные мы так же можем сказать, что из полученных нами двух уровней выгорания, у некоторых учителей имеющих средний уровень психоэмоционального выгорания есть тенденция к переходу в более высокому уровню выгорания, а именно 6 испытуемых, чей индекс выгорания в суммарной оценке составил показания больше 100.

По шкале «Личностное отдаление» мы получили следующие данные: у 28 (86,7%) педагогов средний уровень выраженности симптома, а у 5 (13,3%) низкий уровень. Это показывает нам то, что у большего количества педагогов есть тенденция к отстранению в общении с субъектами своей работы. Так личностное отдаление выражается в закрытости от взаимодействия, контакты становятся обезличенными и формальными, негативизме, циничности чувств к переживаниям других людей, в негативном отношении к рабочему коллективу. Учителя могут отстраняться от общения с учащимися, высказывать равнодушие или агрессию, цинизм, а это в свою очередь приводит к конфликтам.

В третьей шкале « Профессиональная мотивация» мы выявили, что у 20 (63%) учителей симптомы выгорания проявляются в средней степени, и в 12 (37%) низкой степени. Тут стоит сказать, что чем выше показатель по данной шкале, тем больше педагог недоволен собой как профессионалом, у него большая склонность недооценивать результативность своего труда. Такие учителя уменьшают ценность своей работы, высказывают безразличие к осуществляемой деятельно, снижают свою продуктивность, формально выполняют свои обязанности.



# Рисунок №4 **Выраженность профессиональной мотивации у учителей**

Из проведенного исследования эмоционального выгорания учителей мы можем сделать вывод, что у 29 (92,6%) педагогов эмоциональное выгорание выражено в средней степени. Прежде всего это связано с личностным отдалением у 28 (86,7)% педагогов, и психоэмоциональным истощением у 23 (68,7%) учителей и в меньшей степени выражен симптом профессиональной мотивации 20 (63%) учителей.

Полученные данные можно объяснить спецификой выборки и особенностями педагогической профессии, которая наполнена большим количеством эмоциогенных факторов, которые провоцируют психоэмоциональное напряжение. В работе педагогов часто появляются сложные и непредсказуемые стрессы, которые характеризуются высокой эмоциональной и информационной загруженностью и требуют постоянного сосредоточения на работе, напряжения своей когнитивной сферы. Деятельность учителя относится к таким видам труда, которые характеризуются коммуникативной и эмоциональной напряженностью, активностью субъектов труда, многоплановость задач, большой ответственностью отсроченном во времени результате. Такая ситуация часто усугубляется частой конфликтностью, плохо налаженными отношениями с коллегами и конфликтами с руководством, нечеткостью в регламентации труда, неравномерным распределением нагрузок. Более того, педагогов может не удовлетворять их стимуляция труда.

Отсутствие высокого уровня выгорания среди выборки учителей со стажем работы от 15 до 25 лет можно объяснить тем, что не смотря на высокий уровень стрессогенности, этот уровень у нее меньше чем у медицинских работников. Факторами влияющими на сдерживание влияние выгорания у учителей могут являться длительный отпуск, социальный пакет, стабильность работы и оплаты труда.

Полученные нами данные говорят о том, что у учителей общеобразовательных школ идет процесс развития эмоционального выгорания, а это значит, что наша гипотеза подтверждается.

Следующим методом нашего исследования была диагностика учителей на уровень тревожности при помощи «Методика субъективной оценки ситуационной и личностной тревожности».

По результатам проведенного исследования мы увидели, что меньше половины педагогов имеют высокий уровень тревожности.

По шкале **«Ситуативная тревожность»** мы получили следующие данные: у 10 (31,2%) был выявлен высокий уровень тревожности, у 10 (31,2%) был выявлен средний уровень тревожности, и у 12 (37,5%) был выялен низкий уровень ситуативной тревожности. Стоит отметить, что высокие показатели по данной шкале неативно влияют на работу учителя, он не может контролировать себя в общении с администрацией и родителями учащихся, плохо влияет на работоспособность учеников. Мало контролирует себя в ситуации стресса.



# Рисунок №5 **Выраженность ситуативной тревожности у учителей.**

По шкале **«Личностная тревожность»** вы видим, что 9 (28,1%) учителей имеют высокий уровень тревожности, 13 (40,6%) учителей имеют средний уровень тревожности и 10 (31,2%) имеют высокий уровень тревожности. Большинство испытуемых имеют средний показатель по данной шкале, что может объясняться большим опытом педагогов, который помогает им преодолевать ситуативную тревожность во время работы.



Рисунок №6 **Выраженность ситуативной тревожности у учителей**.

Работа педагога дастаточно стрессогенна и мало кто может справиться с такими нагрузками, этим и объясняется наличие высокого уровня тревожности у учителей.

Данные которые мы получили подтверждают то, что процесс выгорания у учителей идет за счет наличия у них тревожности, для дальнейшего подтверждения нашей гипотезы мы провели диагностику учителей на уровень стресса.

Последней подобранной нами методикой стала «Шкала психологического стресса PSM-25».

По результатам проведенного исследования мы увидели, что больше половины педагогов имеют высокий уровень стресса.

По методике мы получили следующий данные: 16 (50%) педагогов имеют высоки уровень стресса, 8 (25%) педагогов имеют средний уровень стресса и 8 (25%) имеют низкий уровень стресса.



Рисунок №7 **Выраженность стресса у учителей.**

Объяснить такие показатели стресса у учителей можно тем,что работа у педагогов связана с высоким эмоциональным напряжением, социальным напряжением, а также информационными перегрузками в процессе профессиональной деятельности. Данное состояние напряжения создает барьеры в профессиональной деятельности педагога, влияет на физическое и психическое здоровье и в целом на стрессоустойчивость педагога. Кроме того, стрессовые состояния существенным образом снижают успешность и качество выполнения работы. На учителях общеобразовательных школ лежит высокая ответственность не только за успешное и качественное образование детей, но и за их жизнь и здоровье.

# **2.3 Сравнительный анализ полученных данных при помощи метода ранговой корреляции Спирмена**

На третьем этапе нашего исследования мы так же провели корреляционный анализ зависимости переменных используя «метод ранговой корреляции Спирмена».

Данный метод предназначенный для выявления существования зависимости между 2 и более случайными величинами (переменными), а также ее силы.

Эмпирическое значение рассчитывалось с помощью формулы:



где d2 - квадратов разностей между рангами; *N* - количество признаков, участвовавших в ранжировании.

Из полученного нами анализа двух методик мы можем сказать, что связь между признаком Y (ситуативная тревожность) и фактором X (выгорание) слабая и прямая. То есть чем выше тревожность, тем выше уровень выгорания педагогов.

Для того чтобы при уровне значимости α проверить нулевую гипотезу о равенстве нулю генерального коэффициента ранговой корреляции Спирмена при конкурирующей гипотезе Hi. p ≠ 0, мы вычислили критическую точку:



где n - объем выборки; p - выборочный коэффициент ранговой корреляции Спирмена: t(α, к) - критическая точка двусторонней критической области, которую находят по таблице критических точек распределения Стьюдента, по уровню значимости α и числу степеней свободы k = n-2. Между качественными признаками существует значимая ранговая корреляционная связь.

По таблице Стьюдента нашли t(α/2, k) = (0.05/2;30) = 2.042



Поскольку Tkp > p, то мы приняли гипотезу о равенстве 0 коэффициенту ранговой корреляции Спирмена. Можно сказать, что коэффициент ранговой корреляции статистически - не значим и ранговая корреляционная связь между оценками по двум тестам незначимая.

Из этого мы делаем вывод, что наша гипотеза о том что педагоги общеобразовательных школ имеют высокий уровень тревожности частично подтвердилась. Педагоги действительно имеют тревожность, но в нашей выборке данный фактор не зависит от степени выгорания конкретных педагогов.

Далее на третьем этапе нашего исследования мы выявили связь между уровнем выгоранием учителей и их уровнем стресса. Полученные данные по корреляционному анализу Спирмена относительно двух методик

«Опросник психического выгорания для учителей» и «Шкала психологического стресса PSM-25» .

Из полученного нами анализа двух методик мы можем сказать, что связь между признаком Y (уровень стресса) и фактором X (выгорание) слабая и обратная. То есть чем ниже стрессоустойчивость, тем выше уровень выгорания педагогов.

Для того чтобы при уровне значимости α проверить нулевую гипотезу о равенстве нулю генерального коэффициента ранговой корреляции Спирмена при конкурирующей гипотезе Hi. p ≠ 0, мы вычислили критическую точку:



где n - объем выборки; p - выборочный коэффициент ранговой корреляции Спирмена: t(α, к) - критическая точка двусторонней критической области, которую находят по таблице критических точек распределения Стьюдента, по уровню значимости α и числу степеней свободы k = n-2.

По таблице Стьюдента нашли t(α/2, k) = (0.05/2;30) = 2.042



Поскольку Tkp > p, то принимаем гипотезу о равенстве 0 коэффициента ранговой корреляции Спирмена. Другими словами, коэффициент ранговой корреляции статистически - не значим и ранговая корреляционная связь между оценками по двум тестам незначимая.

Из этого мы делаем вывод, что наша гипотеза о том что педагоги общеобразовательных школ имеют высокий уровень тревожности частично подтвердилась. Педагоги действительно имеют высокий уровень стресса, но в нашей выборке данный фактор не зависит от степени выгорания конкретных педагогов.

# **2.4 Практические рекомендации по коррекции синдрома эмоционального выгорания у учителей**

Данные проведенного нами исследования показывают необходимость в проведении мер для профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания у учителей школ. Как рекомендация психолога для предотвращения развития синдрома эмоционального выгорания можно предложить ряд мероприятий:

1. Для ознакомления с феноменом эмоционального выгорания, его причин и факторов должны проводиться лекции.

2. Дирекцией учебных заведений должна проводиться диагностика эмоционального выгорания у учителей, но основе которой должен разрабатываться комплекс упражнений и заданий для профилактики и коррекции синдрома.

. В коррекции синдрома могут помочь практические и тренинговые занятия, цель которых научить учителей само регулировать свои психические состояния: управлять эмоциями, поведением, восстанавливать личностные ресурсы. Так же на лекциях может проходить научение аутогенной тренировке, которая представляет собой набор упражнений для само регуляции психических и физических состояний. Применение приемов аутотренинга даст педагогу возможность целенаправленно повысить настроение, самочувствие, что положительно скажется на работе.

. Учителя должны иметь возможность посещать психокоррекционные группы, на которых проводится психологическая работа по снятию повседневного стресса, выработке индивидуального стиля деятельности, наработка профессиональных коммуникативных навыков общения с родителями, учениками.

. Администрации учебных заведений можно рекомендовать оптимизировать управленческую структуру, структурировать регламентацию трудовых обязанностей, пересмотреть систему стимулирования труда, пересмотреть условия труда и организацию рабочих мест. На снижение действий стресс факторов направлена профилактика и коррекция выгорания.

# **Выводы по второй главе**

Прямое отношение эмоционального выгорания к сохранению здоровья, психической устойчивости, надежности и профессиональному долголетию специалистов, включенных в длительные межличностные коммуникации не вызывают сомнения. Эмоциональное выгорание представляет собой приобретённый стереотип эмоционального, чаще всего профессионального поведения. В результате диагностики уровня профессионального выгорания у педагогов общеобразовательных школ было выявлено:

В группе учителей выявлен средний уровень выраженности симптомов эмоционального выгорания. Это такие симптомы как: психоэмоциональное истощение, деперсонализация и самооценка профессиональной эффективности. Отсутствие высокого уровня выгорания показало, что у учителей влияние стрессогенных факторов ниже, чем в других соционамических профессиях, но не смотря на это у учителей был выявлен высокий уровень стресса получаемый ими от быстро меняющихся требований в работе. В группе учителей мы получили средний уровень тревожности и высокий уровень стресса, что может зависеть от многих факторов таких как большой опыт, невозможность изменить ситуацию, смиренность и отрешенность от рабочей ситуации.

Таким образом, поставленная нами гипотеза нашей выпускной квалификационной работы о том, что учителя общеобразовательных школ подверженные синдрому эмоционального выгорания имеют высокий уровень тревожности и повышенный уровень стресса частично подтвердилась. Полученые нами данные могут так же зависить от выбранной нами базы исследования, конкретных учителей и администрации. .

# **Заключение**

В описанной работе нами изучалась проблема эмоционального выгорания у учителей общеобразовательных школ. Эмоциональное выгорание - это феномен встречающийся во многих профессиях социального типа, именно это и обуславливает ее актуальность. Педагогическая работа имеет свою специфику - это и высокая коммуникативная нагруженность, и высокие требования в эмоциональной и когнитивной сфере. Данные факторы отрицательно сказываются на развитии синдрома профессионального выгорания у педагогов, на их психологическом благополучии и результате профессиональной деятельности.

В теоретической части исследования мы провели психологический анализ проблемы эмоционального выгорания в педагогической деятельности, рассмотрели основные теоретические подходы к проблеме выгорания, раскрыли особенности проявления эмоционального выгорания у педагогов, описали возможные способы профилактики и коррекции синдрома эмоционального выгорания.

В результате проведенного теоретического исследования нами было установлено, что синдром эмоционального выгорания является физическим, эмоциональным и умственным истощением организма работника, которое возникает у здоровых людей, пребывающих напряженной рабочей ситуации при выполнении своей работы. Данный синдром состоит из 3 компонентов: эмоционального истощения, личностного отдаления и снижения самооценки. Первоочередно выгорание появляется в социономически направленных профессиях, и оказывает отрицательное воздействие на здоровье и деятельность работников. В работе учителей есть много стрессогенных факторов, которые способствуют развитию синдрома выгорания у педагогов. К основным факторам можно отнести коммуникативную напряженность, большую активность субъектов профессиональной деятельности, отсроченность и неопределённость результата своего труда, разнообразие выполняемых работ, эмоциональная отдача, высокие требования к когнитивной сфере. Помимо особенностей присущих педагогической деятельности, на процесс выгорания влияют еще такие факторы как перегрузки, неясная регламентация прав, отсутствие профессионального роста. Кроме этого, неблагоприятные факторы могут пополняться и личностными особенностями учителя.

В эмпирической части нашего исследования проводилась работа по исследованию особенностей проявления эмоционального выгорания у учителей. Зависимость выгорания от стресса и тревожности личности учителя.

Полученные нами результаты говорят о том, что у учителей общеобразовательных школ присутствует синдром выгорания и развит в средней степени, но при этом тревожность у педагогов выражена в стредней степени, стрессу подвержено большинство учителей в его наивысшей форме.

В большей мере для учителей характерно проявление синдрома в таком показателе как «личностное отдаление», чуть меньше в «психоэмоциональном истощении», и хуже всего у учителей прослеживается «снижение профессиональной мотивации».

Больше у педагогов выражена личностная тревожность, что связано с личностью учителя, а не его рабочей ситуацией.

Стресс у учителей выражен в высокой степени, что напрямую связано с уровнем эмоционального выгорания.

Данные, которые мы показатели в нашем исследовании могут быть связаны с такими особенностями профессии как большое наличие стрессовых ситуаций в работе педагога, перегруженность информацией, обилие коммуникации и эмоциональная загруженность и другие.

Полученные данные свидетельствуют о необходимости разработки и проведения профилактических мероприятий, направленных на нормализацию показателей по синдрому профессионального выгорания педагогических кадров. Такими мерами могут быть: аутогенная тренировка, саморегуляция, система поощрений, психокоррекционные группы и другие.

Результаты проведенного нами исследования частично подтверждают гипотезу о том, что учителя общеобразовательных школ подвержены эмоциональному выгоранию имеют высокий уровень тревожности и повышенный уровень стресса.

Дальнейшей перспективой исследования может являться проведение сравнительных исследований специфики выгорания у работников разных областей педагогической деятельности таких как сотрудники вузов, детских дошкольных учреждений, учреждений дополнительного образования.

# **Список использованной литературы**

1. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания. - СПб.: Питер, 2001. - 288с.

2. Бабич О. И. Личностные ресурсы преодоления синдрома профессионального выгорания педагогов: диссертация канд. псих. наук. - Хабаровск, 2007. - 184с.

. Бабич О.И. Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов. Диагностика, тренинги, упражнения. - М.: Учитель, 2014. - 123с.

4. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. - М: Информационно-издательский дом "Филинъ", 1996. - 472с.

5. Борисова М.В. Диагностика и профилактика эмоционального выгорания. - Учебно-методическое пособие. Ярославль: Изд-во ЯГПУ, 2005. - 43с.

6. Борисова М. В. Психологические детерминанты психического выгорания у педагогов: диссертация канд. псих. наук. - Ярославль, 2003. - 190с.

7. Борисова М.В. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов // Вопросы психологии, 2005. №2 - С.96-103.

8. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. - СПб.: Питер, 2009. - 336 с.

9. Воробьева М. А. Психолого-педагогические условия преодоления педагогом синдрома эмоционального выгорания: дисс. … канд. педагогических наук. - Екатеринбург: Самарский государственный университет, 2008. - 23 с.

10. Горохова М. Ю. Роль личностного фактора в возникновении и развитии феномена «эмоционального выгорания»: дисс. … канд. психологических наук. - М., 2004. - 242 с

11. Грабе М. Синдром выгорания. Болезнь нашего времени. -СПб.: Речь, 2008. - 96 с.

. Гринберг Дж. Управление стрессом. - СПб.: Питер, 2002. - 496с.