



УДК 159

**ПРОФИЛАКТИКА
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО
ВЫГОРАНИЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ РАБОЧИХ**

И.В. Акулова, И.В. Жуковский
преподаватель

Калужское подразделение Московского
учебного центра повышения квалификаций ОАО «РЖД», Россия

***Аннотация.** В данной статье идет речь о профилактике эмоционального выгорания преподавателей дополнительного образования рабочих.*

***Ключевые слова:** эмоциональное выгорание, дополнительное образование, профилактика.*

Актуальность исследования заключается в объяснении положительного эффекта использования усовершенствованных методик профилактических мероприятий, разработанных для предупреждения и снижения симптомов эмоционального выгорания преподавателей учебных центров профессиональных квалификаций ОАО «РЖД».

В настоящее время большое количество граждан включены в трудовую деятельность на железнодорожном транспорте Российской Федерации, что указывает на очень важную роль работы и профессиональной самореализации в их жизни.

Основной составляющей профессионального образования является подготовка кадров. Подготовка кадров выступает как единый целенаправленный процесс воспитания, обучения и направлена на формирование у обучающихся определенных навыков с целью применения полученных в образовательных организациях теоретических и практических знаний в конкретной производственной деятельности.

Современные экономические условия развития общества предъявляют высокие требования к процессу обучения рабочих кадров, представляющие собой целенаправленно организованный, планомерный и систематически осуществляемый процесс овладения знаниями, умениями, навыками и способностями общения. Процесс обучения рабочих кадров осуществляется под руководством опытных преподавателей, наставников, высококвалифицированных специалистов и руководителей предприятий.

В учебных центрах профессиональных квалификаций ОАО «РЖД» всё большее внимание уделяется совершенствованию методики подготовки и проведения различных форм теоретических и практических занятий, что в достаточной мере позволит обучающемуся освоить и систематизировать полученные знания, сформировать необходимые навыки и умения, которые потребуются ему в профессиональной деятельности и в различных непредвиденных ситуациях, возникающих при выполнении должностных обязанностей.

С увеличением объема новой информации увеличивается и умственная нагрузка

обучающегося на занятиях, и у преподавателя возникает необходимость постоянно поддерживать у них интерес к изучаемому материалу, а также их активность на протяжении всего занятия. В связи с этим в процессе обучения обращается внимание на методы, при которых обучающиеся имеют возможность идентифицировать себя с учебным материалом, включиться в изучаемую ситуацию, тем самым побуждая себя к активным действиям. Все это помогает обучающемуся прочувствовать состояние достигнутого успеха, тем самым мотивируя свое поведение и еще более акцентируя внимание.

Для достижения этих целей от преподавателя ждут в первую очередь педагогического терпения, доброжелательности, компетентности, умения завладеть вниманием аудитории и вызвать интерес обучаемых.

Таким образом, в связи с модернизацией системы российского образования в обществе постоянно повышаются требования по всем аспектам деятельности преподавателя: знаниям, умениям и личностным особенностям. Это создает преподавателю дополнительный эмоциональный дискомфорт, усиливает нервное напряжение и может привести к возникновению синдрома эмоционального выгорания.

Действие многочисленных факторов (как объективных, так и субъективных) может вызывать у преподавателей нарастающее чувство неудовлетворенности, ухудшение самочувствия и настроения, накопление усталости. Эти физиологические показатели характеризуют напряженность работы, что приводит к профессиональным кризисам, стрессам, истощению и «выгоранию». Результатом этих процессов является снижение эффективности профессиональной деятельности преподавателя: он постепенно перестает справляться со своими обязанностями, теряет творческий настрой к своему предмету и, соответственно к результату своего труда. Происходит постепенная деформация своих профессиональных отношений, снижаются коммуникативные способности.

Проблема профилактики эмоционального «выгорания» актуальна и требует осуществления комплексных мер по ее предупреждению. В наибольшей степени актуальность такой проблемы возникла в период пандемии и связанными с ней ограничениями. При переходе образовательной системы на дистанционное обучение многократно увеличился объем работы преподавателя, потребовалось время и энергетические затраты на освоение технических возможностей электронных средств коммуникации «Skype», «Zoom», СДО и др.

Необходимость учитывать быстрые изменения, происходящие в обществе и информационном поле преподаваемого предмета под силу лишь психологически здоровому, профессионально компетентному, творчески работающему преподавателю. От психоэмоционального состояния преподавателя во многом зависит не только атмосфера в аудитории, но и психологическое здоровье обучающихся. В условиях реализации принципов личностно-ориентированного подхода в обучении, особую актуальность приобретает изучение тех факторов, которые могут препятствовать межличностным отношениям между преподавателем и обучающимся.

Для решения проблемы предупреждения и предотвращения профессионального выгорания преподавателя должна планомерно вестись профилактическая работа, заключающаяся в ознакомлении преподавателей с возможностью возникновения таких негативных явлений, предусмотреть способы психологической поддержки, привлекать специалистов для проведения специальных занятий психотерапевтической направленности, различных тренингов, помогающих преподавателям выйти из состояния, предвещающего возникновение синдрома эмоционального выгорания.

Целью работы является изучение синдрома эмоционального «выгорания» преподавателей учебных центров профессиональных квалификаций ОАО «РЖД» и разработка комплекса мер по его профилактике.

Предметом исследования является совершенствование профилактической работы с синдромом эмоционального выгорания, как способа психологической поддержки и

нормализации эмоционального состояния преподавателя.

Задачи исследования:

1. Изучить психологические особенности развития синдрома эмоционального выгорания преподавателей учебного центра профессиональных квалификаций ОАО «РЖД»
2. Рассмотреть факторы, способствующие возникновению синдрома эмоционального выгорания преподавателей УЦПК.
3. Обосновать предложенные методики по профилактике эмоционального выгорания преподавателей УЦПК.

База исследования. Исследование проводилось в Калужском подразделении Московского учебного центра профессиональных квалификаций ОАО «РЖД». В исследовании приняли участие 15 преподавателей Калужского подразделения различного возраста (от 34 до 60 лет) и с разным стажем работы (от года до 20 и более лет).

Методики, по которым проводилось исследование – методика оценки фаз эмоционального выгорания В.В. Бойко, опросник выявления эмоционального выгорания МВІ К. Маслач и С. Джексон, адаптированный Н.Е. Водопьяновой («Опросник МВІ»), исследование уровня агрессии педагогов по тесту А. Ассингера.

Одними из способов саморегуляции снятия эмоционального напряжения, которые можно применить на практике для профилактики эмоционального выгорания преподавателя и как работника и как человека – это пирамида логических уровней Роберта Дилтса, а также метод «*трех вопросов*» (автор И.В. Жуковский), подтвержденного с помощью теста «Самочувствие, активность, настроение (САН)».

Данная работа состоит из введения, теоретической и практической части, заключения, списка использованной литературы, приложения.

Понятие синдрома эмоционального выгорания

К настоящему времени существует единая точка зрения на сущность психического выгорания и его структуру. Согласно современным данным, под «психическим выгоранием» понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы. Этот синдром включает в себя три основные составляющие, выделенные американскими исследователями К. Маслач и С. Джексон.:

- эмоциональную истощенность;
- деперсонализацию (цинизм);
- редукцию профессиональных достижений.



Важно отметить, что авторы статей и работ по эмоциональному выгоранию, говорят о нем неоднозначно. В одном случае как о профессиональной деформации, которая негативно отражается на профессиональной деятельности преподавателей, а в другом – как о механизме психологической защиты, который позволяет регулировать психику и защищать ее от негативных эмоциональных воздействий.

Под эмоциональным истощением понимается чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой.

Деперсонализация предполагает циничное отношение к труду и объектам своего труда. В социальной сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к клиентам, приходящим для лечения, консультации, получения образования и т.д. Контакты с ними становятся формальными, обезличенными; возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем прорывается наружу и приводит к конфликтам.

Редукция профессиональных достижений – это возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней.

Таким образом, исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что синдром эмоционального выгорания необходимо рассматривать двояко:

– *во-первых, как профессиональную деформацию*, которая негативно отражается на профессиональной деятельности педагогов. Профессиональная деформация (от лат. *deformatio* – искажение) – когнитивное искажение, психологическая дезориентация личности, формирующаяся из-за постоянного давления внешних и внутренних факторов профессиональной деятельности и приводящая к формированию специфически-профессионального типа личности. Крайняя форма профессиональной деформации личности у них выражается в формальном, сугубо функциональном отношении к людям. Высокий уровень профессиональной деформации также наблюдается у медицинских работников, военнослужащих и сотрудников спецслужб.

Согласно выводам психологов, у педагогов профессиональная деформация заключается в психологической дезориентации из-за постоянного давления на них как внешних, так и внутренних факторов. Она выражается в высоком уровне агрессивности, неадекватности в восприятии людей и ситуаций, наконец, в потере вкуса к жизни. Все это порождает еще одну общую для многих педагогов проблему: неспособность к эффективному самосовершенствованию и развитию.

Личностная профессиональная деформация может носить эпизодический или устойчивый, поверхностный или глобальный, положительный или отрицательный характер. Она проявляется в профессиональном жаргоне, в манерах поведения, даже в физическом облике.

– *во-вторых – как механизм психологической защиты*.

В современной психологии категория психологической защиты утвердилась довольно прочно, она имеет длительную и противоречивую историю накопления и интерпретации эмпирического материала и теоретического аппарата. На сегодняшний день исследователи указывают на то, что сложно назвать современное направление и отрасль психологического знания, сферу реальной психологической практики, где в том или ином виде не ставилась бы проблема бессознательного регулирования адаптационной активности личности, её противостояния разрушительным влияниям интенсивных эмоциональных переживаний и трудных жизненных условий.

Факторы, способствующие возникновению синдрома эмоционального выгорания преподавателей учебных центров профессиональных квалификаций

Профессия преподавателя учебных центров профессиональных квалификаций требует очень больших затрат времени и объективно предполагает большую психологическую нагрузку, поскольку эмоциональность заложена в самой природе педагогической деятельности.

Факторы выгорания традиционно группируются в два больших блока, включающих в себя: особенности профессиональной деятельности и индивидуальные характеристики самих профессионалов. Чаще эти факторы называют внешними и внутренними или личностными и организационными.

Некоторые авторы выделяли и третью группу факторов, рассматривая содержательные аспекты деятельности как самостоятельные. Так, например, Форманюк Т.В. выделяет личностные, ролевые и организационные факторы, а у К. Кондо, соответственно:

индивидуальные, социальные и «характер работы и рабочего окружения».

В качестве примера рассмотрим классификацию психолога В.В. Бойко, который выделяет ряд внешних и внутренних факторов, способствующих проявлению эмоционального выгорания:

Группа внешних (организационных) факторов.

В эту группу включаются условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности.

- *хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность*: профессионалу, работающему с людьми, приходится постоянно подкреплять эмоциями разные аспекты общения: активно ставить и решать проблемы, внимательно воспринимать, усиленно запоминать и быстро интерпретировать визуальную, звуковую и письменную информацию, быстро взвешивать альтернативы и принимать решения.

- *дестабилизирующая организация деятельности*. Основные ее признаки – нечеткая организация и планирование труда, недостаток оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация, наличие в ней «бюрократического шума» – мелких подробностей, противоречий, завышенные нормы контингента, с которым связана профессиональная деятельность, например, обучающиеся в аудитории. При этом дестабилизирующая обстановка вызывает многократный негативный эффект: она сказывается на самом профессионале, на субъекте общения – обучающихся, коллегам и т.д., а затем на взаимоотношениях обеих сторон.

- *повышенная ответственность за исполняемые функции и операции*.

Представители массовых профессий обычно работают в режиме внешнего и внутреннего контроля. На всех, кто работает с людьми и честно относится к своим обязанностям, лежит нравственная и юридическая ответственность за благополучие вверенных деловых партнеров – обучающихся, клиентов и т.д. Плата высока – нервное перенапряжение. Например, преподаватель за день проведения занятий самоотдача и самоконтроль столь значительны, что к следующему рабочему дню психические ресурсы практически не восстанавливаются.

- *неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности*.

Конфликтность по вертикали, в системе «руководитель – подчиненный», и по горизонтали, в системе «коллега – коллега».

Нервная обстановка побуждает одних растрчивать эмоции, а других – искать способы экономии психических ресурсов. Рано или поздно осмотнительный человек с крепкими нервами будет склоняться к тактике эмоционального выгорания: держаться от всего и всех подальше, не принимать все близко к сердцу, беречь нервы.

психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения: у педагогов и воспитателей это люди с аномалиями характера и нервной системы. В процессе профессиональной деятельности почти ежедневно попадает обучающийся, который «портит вам нервы» или «довеет до белого каления». Невольно специалист начинает упреждать подобные случаи и прибегать к экономии эмоциональных ресурсов, убеждая себя при помощи формулы: «не следует обращать внимание...». В зависимости от статистики своих наблюдений, он добавляет, кого именно надо эмоционально игнорировать: невоспитанных, распушенных, неумных, капризных или безнравственных. Механизм психологической защиты найден, но эмоциональная отстраненность может быть использована неуместно, и тогда профессионал не включается в нужды и требования вполне нормального партнера по деловому общению. На этой почве возникают недоразумение и конфликт – эмоциональное выгорание проявляется своей дисфункциональной стороной.

Группа внутренних факторов.

Эти факторы обуславливают эмоциональное выгорание:

- *склонность к эмоциональной ригидности*

Эмоциональное выгорание как средство психологической защиты возникает быстрее у тех, кто менее реактивен и восприимчив, более эмоционально сдержан.

Например, формирование симптомов «выгорания» будет проходить медленнее у людей импульсивных, обладающих подвижными нервными процессами. Повышенная впечатлительность и чувствительность могут полностью блокировать рассматриваемый механизм психологической защиты и не позволяет ему развиваться. Жизнь многократно подтверждает сказанное. Нередко случается так, что, проработав «в людях» до пенсии, человек, тем не менее, не утратил отзывчивость, эмоциональную вовлеченность, способность к соучастию и сопереживанию.

- *интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности*

Данное психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело, исполняемую роль. Часто встречаются случаи, когда по молодости, неопытности и, может быть, наивности, специалист, работающий с людьми, воспринимает все слишком эмоционально, отдается делу без остатка. Каждый стрессогенный случай из практики оставляет глубокий след в душе. Судьба, здоровье, благополучие субъекта деятельности вызывает интенсивное соучастие и сопереживание, мучительные раздумья в бессонницу. Профессор Решетова Т.В. называет это безграмотным сочувствием – полным растворением в другом, слабыми границами «Я». Постепенно эмоционально-энергетические ресурсы истощаются, и возникает необходимость восстанавливать их или беречь, прибегая к тем или иным приемам психологической защиты. Часть молодых преподавателей покидает школу в первые 5 лет трудового стажа. Но типичный вариант экономии ресурсов – эмоциональное выгорание. Преподаватели спустя 11-16 лет приобретают энергосберегающие стратегии исполнения профессиональной деятельности.

Нередко бывает, что в работе профессионала чередуются периоды интенсивной интериоризации и психологической защиты. Временами восприятие неблагоприятных сторон деятельности обостряется, и тогда человек очень переживает стрессовые ситуации, конфликты и допущенные ошибки. Например, педагог, научившийся спокойно реагировать на аномалии характеров обучающихся разных возрастов, вдруг «срывается» в общении с определенным учащимся, возмущен его бестактными выходками и грубостью. Но случается – тот же преподаватель понимает, что надо проявить особое внимание к учащемуся, однако не в силах предпринять соответствующие шаги. Эмоциональное выгорание обернулось безразличием и апатией.

- *слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности*

Здесь имеется два аспекта:

Во-первых, профессионал в сфере общения не считает для себя необходимым или почему-то не заинтересован проявлять соучастие и сопереживание субъекту своей деятельности. Соответствующее умонастроение стимулирует не только эмоциональное выгорание, но и его крайние формы – безразличие, равнодушие, душевную черствость.

Во-вторых, человек не привык, не умеет поощрять себя за сопереживание и соучастие, проявляемые по отношению к субъектам профессиональной деятельности. Систему самооценок он поддерживает иными средствами – материальными или позиционными достижениями. Альтруистическая эмоциональная отдача для такого человека ничего не значит, и он не нуждается в ней, не испытывает от нее удовлетворения. Естественно, «выгорать» ему просто и легко. Иное дело личность с альтруистическими ценностями. Для нее важно помогать и сочувствовать другим. Утрату эмоциональности в общении она переживает как показатель нравственных потерь, как утрату человечности.

- *нравственные дефекты и дезориентация личности:*

возможно, профессионал имел нравственный изъян еще до того, как стал работать с людьми, или приобрел в процессе деятельности.

Нравственный дефект обусловлен неспособностью включать во взаимодействие с деловыми партнерами такие моральные категории, как совесть, добродетель, добропорядочность, честность, уважение прав и достоинств другой личности. Нравственная дезориентация вызывается иными причинами – неумением отличать доброе от плохого, благо от вреда, наносимого другой личности. Однако, как в случае нравственного дефекта, так и при наличии нравственной дезориентации, формирование эмоционального выгорания облегчается. Увеличивается вероятность безразличия к субъекту деятельности и апатии к исполняемым обязанностям.

К этому перечню В.В. Бойко можно добавить также факторы, выделенные Т.В. Решетовой:

- не эмоциональность или неумение общаться;
- алекситимия во всех проявлениях (невозможность высказать словами свои ощущения), что всегда связано с тревогой;
- трудоголизм, когда происходит завуалирование какой-либо проблемы работой (трудоголик чаще всего прикрывает темпом свою профессиональную несостоятельность);
- люди без ресурсов (социальные связи, родственные связи, любовь, профессиональная состоятельность, экономическая стабильность, цель, здоровье и т.д.).

Таким образом, нагрузочные факторы работы преподавателя могут быть двух видов: *объективные* (сложность работы, её многофункциональность, огромный объем, напряженный ритм, внутренняя противоречивость, отсутствие однозначных решений, огромная ответственность и пр.) и *субъективные* (неумение учителя организовать свой труд, низкая стрессоустойчивость, слабая психологическая защищенность, неудовлетворенность в выборе профессии, неумение управлять своим состоянием, применять способы саморегуляции для снятия эмоционального напряжения, отсутствие восстанавливающего здоровье полноценного отдыха).

Основные симптомы эмоционального выгорания

Симптомы эмоционального выгорания К. Маслач условно разделила на: физические, поведенческие и психологические.

К физическим относятся: усталость, чувство истощения, восприимчивость к изменениям показателей внешней среды, астенизация, частые головные боли расстройства желудочно-кишечного тракта, избыток или недостаток веса, одышка, бессонница.



К поведенческим и психологическим относятся: работа становится все тяжелее, а способность выполнять ее все меньше, профессионал рано приходит на работу и остается надолго, поздно появляется на работе и рано уходит, берет работу на дом, чувство неосознанного беспокойства, чувство скуки, снижение уровня энтузиазма, чувство обиды,

чувство разочарования, неуверенность, чувство вины, чувство невостремленности, легко возникающее чувство гнева, раздражительность, человек обращает внимание на детали, подозрительность, чувство всемогущества (власть над судьбой пациента), ригидность, неспособность принимать решения, дистанционирование от пациентов и стремление к дистанционированию от коллег, повышенное чувство ответственности за пациентов, растущее избегание, общая негативная установка на жизненные перспективы, злоупотребление алкоголем и (или) наркотиками.

«Выгорание очень инфекционно и может быстро распространяться среди сотрудников». Те, кто подвержен выгоранию, становятся циниками и пессимистами, негативно взаимодействуя на работе с другими людьми, находящимися под воздействием такого же стресса, могут быстро превратить целую группу в собрание «выгорающих». Наибольшая вероятность того, что это случится, существует в организациях с высоким уровнем стресса.

Профессор К. Чернигов в своей статье «Профессиональное выгорание: беспокойство за работников и боссов растет» (2003 г.) говорит о том, что большая ответственность за развитие выгорания в организации лежит на руководителе, потому что существуют такие рабочие места и ситуации, которые, в некотором смысле, просто созданы для выгорания. Большинство людей, работающих в этих местах, очень уязвимы. Они находятся в высоко-стрессовых ситуациях, где от них ожидается высокий уровень выполнения работы, и где они имеют небольшой контроль над тем, что или как они делают. К числу таких профессий относится и профессия педагога (например, недостаток контроля, который мог бы испытывать преподаватель в аудитории с 25-30 активными обучающимися, является главным фактором, способствующим выгоранию). Особенно, если эти обучающиеся разновозрастные (в состав одной группы могут входить обучающиеся как 20-ти, так и 50 лет и старше), что чаще всего и наблюдается в учебных центрах повышения квалификации ОАО «ОЖД»

Доктор К. Маслач высказала свое мнение относительно эмоционального выгорания – это не потеря творческого потенциала, не реакция на скуку, а «эмоциональное истощение, возникающее на фоне стресса, вызванного межличностным общением».

Г. Селье (1936 г.), основоположник учения о стрессе, в своей книге «Стресс без дистресса» дал такое определение – это неспецифическая (т.е. всеобщего действия) защитная реакция организма в ответ на психотравмирующие факторы разного свойства, и определил следующие стадии стресса как процесса:

- 1-я стадия – непосредственная реакция на воздействие (стадия тревоги);
- 2-я стадия – максимально эффективная адаптация (стадия резистентности);
- 3-я стадия – нарушение адаптационного процесса (стадия истощения).

Р.М. Грановская отмечает, что развивается стресс обычно таким образом: стрессор – накопления – реакция. В промежутке между стрессором и ответом организма развертываются определенные процессы, опосредованные прежним опытом ответов на стрессовые ситуации.

Стресс, включает и физиологические, и психологические компоненты. С его помощью организм как бы мобилизует себя целиком на приспособление к новой ситуации, приводя в действие неспецифические защитные механизмы, обеспечивающие сопротивление или адаптацию.

Эмоциональное выгорание – динамический процесс и возникает поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса, налицо все три фазы стресса:

– первая стадия – это нервное (тревожное) напряжение – его создают хроническая психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая обстановка, повышенная ответственность, трудность контингента;

– вторая – резистенция, то есть сопротивление, – человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений;

– третья стадия – истощение – оскудение психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным.

Соответственно каждому этапу, возникают отдельные признаки, или симптомы, нарастающего эмоционального выгорания.

На первой стадии проявляются умеренные, случайные и недолгие признаки этого процесса. Эти признаки и симптомы проявляются в едва заметной, легкой форме и выражаются в заботе о себе, например, путем расслабления или организации перерыва в работе.

На второй стадии выгорания симптомы проявляются более регулярно, носят более затяжной характер, и труднее поддаются коррекции. Профессионал может чувствовать себя истощенным после хорошего сна и даже после выходных.

На третьей стадии выгорания признаки и симптомы становятся хроническими и могут развиваться в физические и психологические проблемы (могут даже появиться язвочки на коже) и все усиливающейся депрессии. Попытки позаботиться о себе, как правило, не приносят результата, а профессиональная помощь может не давать быстрого облегчения. Преподаватель может подвергать сомнению ценность своей работы, профессии и жизни как таковой.

В.В. Бойко в своей статье «Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других» подробно освещает симптомы всех трех фаз:

Фаза «напряжения» – нервное (тревожное) напряжение служит предвестником и «запускающим» механизмом в формировании эмоционального выгорания.

- симптом «переживания психотравмирующих обстоятельств»;
- симптом «неудовлетворенности собой»;
- симптом «загнанности в клетку»;
- симптом «тревоги и депрессии».

Фаза «резистенции» – сопротивление нарастающему стрессу начинается с момента появления тревожного напряжения: человек осознанно или бессознательно стремится к психологическому комфорту, снизить давление внешних обстоятельств с помощью имеющихся в его распоряжении средств (вычленение этой фазы в самостоятельную весьма условно). К этой фазе относятся:

- симптом «неадекватного избирательного эмоционального реагирования»;
- симптом «эмоционально – нравственной дезориентации»;
- симптом «расширения сферы экономии эмоций»;
- симптом «редукции» (упрощение) профессиональных обязанностей.

Фаза «истощения» – падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы – эмоциональная защита в форме «выгорания» становится неотъемлемым атрибутом личности. К этой фазе относятся:

- симптом «эмоционального дефицита»;
- симптом «эмоциональной отстраненности»;
- симптом «личностной отстраненности, или деперсонализации»;
- симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений».

Таким образом, согласно В.В. Бойко, синдром эмоционального выгорания развивается поэтапно и каждому этапу характерны определенные признаки, которые вызываются определенными факторами.

Меры профилактики синдрома эмоционального выгорания

Исходя из вышеуказанных симптомов, сопровождающих все три фазы, следует, что в контексте синдрома эмоционального выгорания, неизбежно возникает необходимость не только профилактики, но и коррекции данного явления.

Нужно отметить, что эмоциональное выгорание – процесс завуалированный и довольно коварный, так как человек, подверженный этому синдрому часто мало осознает его симптомы. Он не может увидеть себя со стороны и понять, что происходит. Поэтому он нуждается в поддержке и внимании, а не конфронтации и обвинении.

К. Маслач считает, что «сгорание» не является неизбежным. Скорее должны быть предприняты профилактические шаги, которые могут предотвратить, ослабить или исключить его возникновение. Он подчеркивает, что многие из причин эмоционального выгорания содержатся не только в личностных особенностях людей, но и так же в определенных социальных и ситуативных факторах.

На сегодняшний день используются разнообразные подходы в разрешении обозначенных выше трудностей. Эти подходы могут быть использованы и в педагогической деятельности. Остановимся на некоторых из них.

Наиболее распространенным средством является непрерывное психолого-педагогическое образование педагога, повышение его квалификации. Это связано с тем, что знания, полученные в период обучения в ВУЗе быстро устаревают. В зарубежной литературе фигурирует даже единица измерения устаревания знаний специалиста так называемый «*период полураспада компетентности*», заимствованный из ядерной физики. В данном случае означает продолжительность времени после окончания ВУЗа, когда в результате устаревания полученных знаний по мере появления новых технологий и новой информации компетентность специалиста снижается практически на 50 %.

Один из инструментов, применяемый на практике на таких занятиях – это пирамида логических уровней Роберта Дилтса, позволяющая решить многие жизненные дилеммы, а также отыскать ответы на давно мучившие вопросы. Это неплохой шанс для понимания своего истинного предназначения, что непосредственно может послужить профилактике эмоционального выгорания преподавателя и как работника и как человека.

Пирамида логических уровней Дилтса актуальна для решения многих вопросов – это не только самореализация в жизни, включая построение карьеры, денежные моменты. Она способствует детальной проработке личных качеств. А они весьма ценны для построения гармоничных отношений с партнерами (коллегами) по работе, друзьями, родственниками, новым окружением.

Рассматриваемая пирамида позволяет осознать ситуацию, которая складывается или уже сложилась не лучшим образом. При проведении экспресс-анализа обнаруживаются все те места, которые требуют корректировки. Дает возможность расставить имеющиеся проблемы по ступеням, как по полочкам. Тем самым человек сам придерживается нужного направления, что немного напоминает подъем по карьерной лестнице, что и позволяет вывести свою жизнь на новый уровень.

Роберт Дилтс разработал форму, напоминающую устройство египетских гробниц, где тоже имеется несколько уровней. У Дилтса тоже есть уровни – «этажи», их шесть:

- окружение;
- действия;
- способности и навыки;
- убеждения и ценности;
- самоидентификация;
- миссия.

Собственно, на этом основана пирамида Дилтса в коммуникации, отношениях, а также прочих жизненных аспектах (см. рис. 1.1).



Рис. 1.1. Пирамида логических уровней Роберта Дилтса

Имея четкое представление о том, что конкретно характеризуют эти уровни, а также тщательная проработка проблемы позволит детально рассмотреть собственное отношение к задаче и отыскать причины, исходя из чего, она кажется не решаемой.

Поиски ответов на жизненно важные вопросы напоминает блуждание по лабиринту с его бесконечными запутанными коридорами и тупиками. Без какой-либо карты или подсказки отыскать выход очень трудно, если это вообще возможно. Но стоит только подняться на уровень выше, над лабиринтом – как будут видны все пути – входы, выходы.

С этой целью необходимо задавать правильные вопросы, что будет подталкивать к нахождению верных ответов. Многие из нас просто не в состоянии задавать себе вопросы и получать ответы. С этой целью оптимальной воспользоваться творением Роберта Дилтса.

Если кого-то не устраивает материальное или финансовое обеспечение, отношения с родными и коллегами натянуты, следовательно, необходимо пересмотреть личные действия. Но если все выполняется правильно, но результат все равно не удовлетворительный, значит стоит пересмотреть стратегию, убеждения и прочие моменты по уровням [7, 8].

Метод «трех вопросов»

В нашем подразделении впервые применен метод «трех вопросов» (автор И.В. Жуковский). Эффективность данного метода подтверждена с помощью теста «Самочувствие, активность, настроение (САН)», разработанная в 1973 году группой советских учёных, которую возглавлял физиолог и гигиенист Валерий Доскин. Группы, в которых проходило исследование имели одинаковый профиль обучения и сроки обучения (см.рис. 1.2).

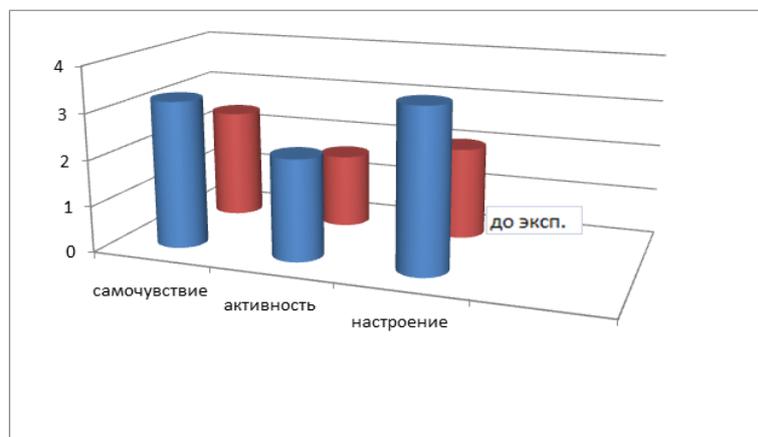


Рис. 1.2. Диаграмма (до и после проведения метода «трех вопросов»)

Из диаграммы мы можем наблюдать как показатели самочувствия и настроения преподавателя улучшаются, то есть наступает психологический феномен «обозначения» положительного или отрицательного в результате работы педагога (освобождение от негативных эмоций).

Суть метода «трех вопросов» заключается в следующем:

В завершающей части занятия, преподаватель задает себе и отвечает перед обучающимися на три вопроса:

- Что мне **не понравилось** на занятии?
- Что меня **удивило** на занятии?
- Что **понравилось** на занятии?



Задавая себе и отвечая на эти вопросы, преподаватель оставляет все свои переживания и эмоции в той аудитории, в которой он находится (как бы «переключается» на работу с другой группой).

В данном случае мы можем говорить о феномене сочетания внутренней и внешней рефлексии. Эта связь означает направленность на внутренний мир, она разделяется на душевную и духовную рефлексии, и, следовательно, сочетается в итоге проведения методики.

Ежедневное использование данной методики не исключает возможность развития у людей, которые проводят любые действия в малых группах, свойства – рефлексивности.

Развитие рефлексивных способностей в современной меняющейся психологии можно определить как универсальный механизм, позволяющий осознать необходимость изменения индивидуального самосознания в целях продуктивной адаптации. Рефлексивность можно рассматривать как составную часть эмоционального интеллекта.

Выводы:

Анализ литературы по данной тематике позволяет сформулировать теоретическую позицию, согласно которой синдром эмоционального выгорания развивается в процессе профессиональной деятельности преподавателя в форме стереотипа эмоционального поведения, проявляющегося в особенностях профессионального общения.

Эмоциональное выгорание – это динамический процесс, возникающий поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса. Здесь присутствуют все три фазы стресса: нервное напряжение, резистенция (сопротивление) и истощение.

Эмоциональное выгорание инициируется комплексом факторов, включающих индивидуально-психологические особенности педагога и специфические особенности профессиональной деятельности эмоционального характера.

Рассмотрев факторы, влияющие на развитие выгорания, можно прийти к выводу, что многочисленные исследования данных факторов не дают ответа на вопрос: что же является главным в возникновении этого явления? Какова его основная причина? Личностные ли это черты или характеристики трудовой деятельности, особенности взаимодействия с обучающимися или факторы рабочей среды? Решение этих проблем особенно важно, прежде всего, для разработки мер по предупреждению эмоционального выгорания.

Как показывает теория и практика симптомы выгорания очень заразны и могут быстро распространяться в педагогической среде. Преподаватели подверженные выгоранию, становятся циниками, пессимистами, они могут быстро превратить целую группу своих коллег в собрание “выгорающих”. Наибольшая вероятность того, что это случится,

существует в организациях с высоким уровнем стресса. Большинство людей, работающих в общеобразовательных учреждениях очень уязвимы. Они находятся в высоко-стрессовых ситуациях, где от них ожидается высокий уровень выполнения работы.

Для того чтобы свести к минимуму подверженность эмоционального выгорания, необходимо увидеть себя со стороны и понять, что происходит. Поэтому преподаватели нуждаются в поддержке и внимании, а не конфронтации и обвинении. Должны быть предприняты профилактические шаги, которые могут предотвратить, ослабить или исключить его возникновение.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абрамова, Г.С. Возрастная психология / Г.С. Абрамова. – Екатеринбург; 1999. – 340 с.
2. Ачекулова, Л.И. Сборник методических разработок «Новые горизонты» / Ред.-сост.: Л.И. Ачекулова, Е.В. Перышкина. – Красноярск, 2016 – 248 с. <https://mail.yandex.ru/?uid=603111464#message/176203335420871438>.
3. Белкин, А.С. Ситуация успеха. Как её создать. / А.С. Белкин. – М.; Просвещение 1991. – 135 с.
4. Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. – М.; Информационно – издательский дом «Филинь», 1996. – 173 с.
5. Бурлачук, Л.Ф. Словарь-справочник по психодиагностике / Л.Ф. Бурлачук. – М., 2000. – 378 с.
6. Вачков, В.И. Основы технолоии группового тренинга; под ред. В.И. Вачков. – Режим доступа: http://www.rustrening.ru/?dl_page=2 Дата обращение 2010.
7. Величковская, С.Б. Проблема развития профессионального «выгорания». Синдром «выгорания» у преподавателей иностранного языка. Психологические и педагогические проблемы развития образования. / С.Б. Величковская // Вестник МГЛУ. – М.: Изд-во МГЛУ, 2004. – Выпуск 484.
8. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. / Н.Е. Водопьянова. – Питер; Спб., 2008.
9. Водопьянова, Н.Е. «Синдром выгорания» в системе «человек-человек». В кн.: Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности. / Под ред. Г.С. Никифорова / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб., 2001. – С. 276–282.
10. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб., 2005.
11. Водопьянова, Н.Е. Противодействие синдрому выгорания в контексте ресурсной концепции человека / Н.Е. Водопьянова // Вестник СПбГУ. – 2009. – Серия 12 – Вып. 2 – С. 75–86.
12. Водопьянова, Н.Е. Психодиагностика стресса / Н.Е. Водопьянова. – СПб.: Питер, 2009. – 336 с.: ил. (Серия «Практикум»).
13. Выготский, Л.С. Педагогическая психология. в 6 т. / Л.С. Выготский. – М., Педагогика, 1991. – 270 с.
14. Грановская, Р.М. Элементы практической психологии. / Р.М. Грановская. – СПб., «ПИТЕР», 1997. – 213 с.
15. Дьяконов, Г. Регуляция эмоциональных состояний. Детский психолог / Г. Дьяконов. – М., 1993.
16. Жуковский, И.В. Твоя сила в правде. / И.В. Жуковский. – Ридеро., 2018. – 67 с.
17. Ильин, Е.П. Эмоции и чувства / Е.П. Ильин. – СПб.: «ПИТЕР», 2002. – 221 с.
18. Козлов, Н.И. Правда и искусство переживания / Н.И. Козлов. – М.: АСТ, 2009. – 320 с. – Режим доступа: https://www.studmed.ru/kozlov-nikolay-pravda-i-iskusstvo-perezhivaniya_5c6e6173789.html
19. Куликова, Т.И. Психологические тренинги. Учебное пособие / Т.И. Куликова. – Тула, «Имидж Принт», 2013 – 170 с.
20. Кюри, А.Ж. Тренировка эмоций / А.Ж. Кюри. – М.: София, 2005. – 288 с. ISBN 5-9550-0697-4. https://www.studmed.ru/kyuri-a-zh-trenirovka-emociy_09ed8404e70.html
21. Линдемман, Х. Аутогенная тренировка: Путь к восстановлению здоровья и работоспособности. 2-е изд. / Х. Линдемман. – М.: Физкультура и спорт, 1985. – 133 с., ил. (Физкультура и здоровье). https://www.studmed.ru/lindeman-h-autogennaya-trenirovka-put-k-vosstanovleniyu-zdorovya-i-rabotosposobnosti_d91ed847ec8.html
22. Маслач, К. Профессиональное выгорание: как люди справляются.; под ред. К. Маслач. – Режим доступа azps.ru Дата обращения 2021.

23. Махмудова, И.Н. Применение пирамиды логических уровней Дилтса в работе с сотрудниками / И.Н. Махмудова, А.А. Малюгина // Лучшая научная статья 2016: сборник статей V Международного научно-практического конкурса. – 2017. – С. 156–159. – Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=27694483>
24. Мони́на, Г.Б. Тренинг Ресурсы стрессоустойчивости / Г.Б. Мони́на, Н.В. Раннала. – СПб.: Речь, 2009. – 250 с. – Режим доступа: https://www.studmed.ru/monina-g-b-rannala-n-v-trening-resursy-stressoustoychivosti_d6834fc5214.html
25. Овечкин, А. Свобода внутри нас / А. Овечкин. – М.: Перо, 2016. – 200 с. ISBN 978-5-906862-98-3. https://www.studmed.ru/ovechkin-artem-svoboda-vnutri-nas-antistress-trening_e5a0b51a51e.html
26. Орел, В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования. / В.Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – Т. 22 – № 1 – С. 90–101.
27. Поливанова, К.Н. Психология возрастных кризисов. / К.Н. Поливанова. – М.: Прогресс, 2000. – 287 с.
28. Решетова, Т.В. Эмоциональное выгорание, астения и депрессия у медицинских и социальных работников—ресурсы коррекции / Т.В. Решетова, В.А. Мазурок, Т.Н. Жигалова. – СПб.: обозрение психиатрии и медицинской психологии, 2012. – № 3.
29. Робертс, Г.А. Профилактика выгорания / Г.А. Робертс // Обзор современной психиатрии. – 1998. – № 1 – С. 39–46.
30. Ронгинская, Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях. / Т.И. Ронгинская // Психологический журнал. – 2002. – № 3 – С. 85–95.
31. Рыбакова, М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом коллективе. / М.М. Рыбакова. – М.; Просвещение, 1991. – 97 с.
32. Селье, Г. Стресс без дистресса / Г. Селье. – М., Просвещение, 1982. – 121 с.
33. Синдром эмоционального выгорания; под ред. К.П. Сидорова. – режим доступа: <http://www.gennadij.pavlenko.name/ex-book> .
34. Соловьева, С.Л. Психология экстремальных состояний / С.Л. Соловьева. – Издательство: ЭЛБИ-СПб, 2003. ISBN..Артикул: 100449. <https://www.mmbook.ru/catalog/arhiw/100449-detail>
35. Соловьева, С.Л. Агрессивность как свойство личности в норме и патологии / С.Л. Соловьева. – Режим доступа: <https://www.dissercat.com/content/agressivnost-kak-svoistvo-lichnosti-v-norme-i-patologii>
36. Форманюк, Т.В. Синдром “эмоционального сгорания” как показатель профессиональной дезадаптации учителя. / Т.В. Форманюк // Вопросы психологии. – 1994. – № 6 – С. 17–21.
37. Фри́дман, Б.Л. Психологическая наука – учителю. / Б.Л. Фри́дман, К.Н. Волков. – М.; Просвещение, 1985. – 189 с.
38. Хорин, Карл. Наш внутренний конфликт; под ред. Хорин Карл. – Режим доступа: <http://www.gennadij.pavlenko.name/ex-book?text=828>.
39. Черни́сс, К. Профессиональное выгорание: беспокойство за работников и боссов растет.; под ред. К. Черни́сс. – Режим доступа <http://www.psyportal.info/psypage/>.
40. Шейнов, В. Развиваем мышление, сообразительность, интеллект. Книга-тренажер / В. Шейнов. – СПб.: Питер, 2018. – Режим доступа: <https://www.psyoffice.ru/menu-12-p1.htm>

Материал поступил в редакцию 16.07.21

PREVENTION OF EMOTIONAL BURNOUT OF ADDITIONAL EDUCATION TEACHERS OF WORKERS

I.V. Akulova, I.V. Zhukovskiy

Lecturer

Kaluga division of the Moscow Training Center
for Advanced Training of OJSC "Russian Railways", Russia

Abstract. *This article deals with the prevention of emotional burnout of teachers of additional education of workers.*

Keywords: *emotional burnout, additional education, prevention.*