**Эмоциональное выгорание педагогов: личностные и**

**организационно-деятельностные детерминанты**

Профессия педагога относится к сфере профессий типа «человек – человек», то есть профессий, которые отличаются интенсивностью и напряженностью психоэмоционального состояния и которые наиболее подвержены влиянию профессионального выгорания. В настоящее время этот синдром удостоен диагностического статуса. Современный педагог призван решать задачи, требующие серьезных профессиональных усилий. Освоение нового содержания учебных предметов, новых форм и методов преподавания, поиски эффективных путей воспитания, реализация гуманистической парадигмы, необходимость учитывать очень быстрые изменения, происходящие в обществе и информационном поле преподаваемого предмета – все это под силу лишь психологически здоровому, профессионально компетентному, творчески работающему педагогу. Ведь от состояния его здоровья во многом зависит и психологическое здоровье обучающихся. Действие многочисленных эмоциогенных факторов (как объективных, так и субъективных) вызывает у педагогов 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 педагога: он перестает справляться со своими обязанностями, теряет творческий настрой относительно предмета и продукта своего труда, деформирует свои профессиональные отношения, роли и коммуникации.

Педагог – одна из центральных фигур образовательного процесса, и его психологическое благополучие является одной из наиболее актуальных проблем современной педагогической психологии. В этой связи возникла необходимость в изучении феномена «выгорания» (сгорания) – процесса, оказывающего негативное воздействие на психофизическое здоровье и эффективность деятельности специалистов, занятых в социальной сфере.

В 1970-х медики обратили внимание, что новый «вирус» поражает в основном специалистов «хэлперских» (связанных с обслуживанием клиентов). Была установлена прямая связь между стрессами на работе, общением с огромным количеством людей, профессиональными перегрузками и ростом числа больных. Болезнь назвали «синдромом хронической усталости».

Термин *«burnout»* (выгорание) впервые ввёл в 1974 году американский психиатр Герберт Фрейденбергер. Он наблюдал группу людей, с полной отдачей и большим воодушевлением работавших в общественных организациях. После нескольких месяцев такой добровольной деятельности у большинства волонтёров наблюдались раздражительность, цинизм, душевное истощение. Начальный энтузиазм Фрейденберг назвал «эмоциональным горением», а состояние душевной усталости – по контрасту – «эмоциональным выгоранием».

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

Исследования феномена эмоционального выгорания широко представлены в трудах зарубежных ученых (Г. Фрейденберг, К. Маслач, А. Пайнз, С. Джексон, Е. Аронсон и др.). В отечественной науке меньше исследований (В.В. Бойко, Т.В. Форманюк, М.А. Аминов и др.). Но в связи с переменами на территории бывшего Советского Союза эта проблема стала актуальной и для отечественных психологов и психиатров.

Россия сегодня – это страна, в которой происходят глобальные изменения во всех сферах общественного развития. Не стала исключением и система образования. В течение последних трех десятилетий проблема сохранения психического здоровья педагога в образовательном учреждении стала особенно острой. Повышаются требования со стороны общества к личности педагога, его роли в образовательном процессе. Такая ситуация потенциально содержит в себе увеличение нервно-психического напряжения человека, что приводит к возникновению невротических расстройств, психосоматических заболеваний. Профессиональный труд педагога отличает высокая эмоциональная загруженность, и, как следствие, с увеличением стажа педагоги испытывают «педагогический кризис», «истощение», «выгорание».

Профессиональное выгорание – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и творческих ресурсов работающего человека.

По определению Н.Е.Водопьяновой, эмоциональное выгорание – это долговременная стрессовая реакция, возникающая вследствие продолжительных профессиональных стрессов средней эффективности. Ее можно рассматривать в аспекте личностной деформации, происходящей под влиянием профессиональных стрессов.

Состоянию эмоционального выгорания обычно соответствуют определённые *чувства, мысли, действия*:

*Чувства:* усталость от всего, подавленность, незащищенность, отсутствие желаний, страх ошибок, страх неопределенных неконтролируемых ситуаций, страх показаться недостаточно сильным, недостаточно совершенным.

*Мысли:* о несправедливости действий относительно себя, незаслуженности своего положения в обществе, недостаточной оценнености окружающими трудовых усилий, о собственном несовершенстве.

*Действия:* критика в отношении окружающих и самого себя, стремление быть замеченным или, наоборот, незамеченным, стремление делать все очень хорошо или совсем не стараться.

Понятно, что определенные личностные характеристики можно назвать факторами риска в плане появления профессионального выгорания.

Важнейшим фактором можно назвать *снижение чувства собственного достоинства.* Поэтому для этих людей стрессогенными являются ситуации социального сравнения. Внешне это проявляется как неудовлетворение своим статусом, плохо скрываемое раздражение (вплоть до зависти) в адрес людей, социально более успешных. Их достижения трактуются как случайные, ровно как и собственная невозможность сравниться с ними.

Во многих случаях из-за сниженного самоуважения вытекает трудоголизм, высокая мотивация успеха (вплоть до перфекционизма), стремление все и всегда сделать хорошо, желательно лучше всех. Любое снижение результатов труда даже по объективным причинам может вызвать неадекватную реакцию: от ухода в себя и свои депрессивные переживания до поиска виноватого и направления в его адрес резких агрессивных вспышек.

Следующая особенность – это *склонность к интроверсии*, направленность интересов на свой внутренний мир. Внешне это проявляется как эмоциональная закрытость, формализация контактов. Любая ситуация, когда есть необходимость выйти из роли, вызывает сильную тревогу вплоть до агрессии.

Как правило, эти люди с трудом перестраивают свои жизненные планы, поведенческие стереотипы, поэтому самостоятельно редко могут справиться с проблемой эмоционального выгорания. И последующим этапом его развития может стать появление тех или иных психосоматических заболеваний.

Исследователи выделяют *объективные* (социальные, организационные) и *субъективные* (личностные) факторы, обусловливающие возникновение и развитие синдрома эмоционального выгорания.

*Объективные (социальные)* факторы:

* модернизация образования, переход к новым образовательным стандартам, новые требования к профессиональной компетенции педагога;
* внедрение инновационных технологий (например, почти во всех школах педагогов обязывают проводить интерактивные уроки и мероприятия, писать учебные планы и отчёты на компьютере, в то время как зарплата учителя не всегда позволяет приобрести компьютер и оплатить компьютерные курсы; и т.д.);
* социальная расслоённость как среди педагогов, так и среди обучающихся; жёсткая конкуренция, культ силы и богатства и, как следствие, потеря смысла выполняемой работы;
* ненормированный рабочий день, огромное количество документации, которую необходимо правильно заполнить;
* психологический климат в коллективе, наличие или отсутствие поддержки и справедливого отношения со стороны администрации.

*Субъективные (личностные) факторы* являются предрасположенностью к заболеванию и лежат в области изучения не психиатрии (медицины), а психологии.

К сожалению, пока многие специалисты в области человекознания не уделяют надлежащее внимание таким формам нарушения социализации личности, как неадекватная самооценка, уровень притязаний. Одни люди испытывают трудности в коммуникации, другие – в самопознании и саморазвитии, у третьих доминируют деструктивные качества личности (агрессия, зависть, диссинхрония) и формы поведения (суицидальное, асоциальное, с различными психологическими зависимостями). Но всё это свойственно не больной, а нормальной личности, и преодолеть такого рода трудности человеку может помочь не психиатр, а профессиональный психолог.

Важным фактором является также личностная выносливость – способность осуществлять контроль над жизненными ситуациями и гибко реагировать на них.

«Выгорающих» описывают следующим образом: они – сочувствующие, гуманные, мягкие, увлекающиеся, идеалисты, ориентированные на людей, и – одновременно – неустойчивые, интровертированные, одержимые навязчивой идеей (фанатичные), «пламенные» и легко солидаризирующиеся. Именно «идеалистический энтузиазм» зачастую приводит к разрыву между ожиданиями и реальностью, к разочарованию, потере смысла работы и к эмоциональному истощению. Чаще всего эмоциональный шок при столкновении с действительностью испытывают молодые специалисты, идущие в профессию по призванию. Такие «идеалисты» уже через 2-4 года после начала работы испытывают симптомы выгорания.

Обратимся также к классификации В.В. Бойко, который выделяет ряд внешних и внутренних факторов, провоцирующих эмоциональное выгорание.

Группа *организационных (внешних) факторов*, куда включаются условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности, является наиболее представительной в области исследований выгорания. Не случайно в некоторых работах подчеркивается доминирующая роль этих факторов в возникновении выгорания. Рассмотрим их:

* *Хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность*: такая деятельность связана с интенсивным общением, точнее, с целенаправленным восприятием партнеров и воздействием на них. 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 – это 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, учащихся в классе). При этом дестабилизирующая обстановка вызывает многократный негативный эффект: она сказывается на самом профессионале, на субъекте общения – клиенте, потребителе, пациенте, ученике 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. Прежде всего это касается медиков. педагогов, воспитателей и т.д. Процессуальное содержание их деятельности заключается в том, что постоянно надо входить и находиться в состоянии субъекта, с которым осуществляется совместная деятельность. Постоянно приходится принимать на себя энергетические разряды партнеров. На всех, кто работает с людьми и честно относится к своим обязанностям, лежит нравственная и юридическая ответственность за благополучие вверенных деловых партнеров – пациентов, учащихся, клиентов и т.д. (например, школьный учитель: за день проведения уроков самоотдача и самоконтроль столь значимы, что к следующему рабочему дню психические ресурсы практически не восстанавливаются).
* *Неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности*: она определяется двумя основными обстоятельствами – конфликтностью по вертикали, в системе «руководитель-подчиненный», и по горизонтали, в системе «коллега-коллега». Нервозная обстановка побуждает одних рассчитывать эмоции, а других – искать способы экономии психических ресурсов. Рано или поздно осмотрительный человек с крепкими нервами будет склоняться к тактике эмоционального выгорания: держаться от всего 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 дети с аномалиями характера, нервной системы и с задержками психического развития. В процессе профессиональной деятельности почти ежедневно встречается ребенок, родитель или коллега, конфликтует и «доводит 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, распущенных, 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 недоразумения и конфликты – эмоциональное выгорание проявилось своей дисфункциональной стороной.

*К внутренним факторам*, обуславливающим эмоциональное выгорание, в своей статье «Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других», В.В. Бойко относит склонность к эмоциональной ригидности, восприятие и переживание обстоятельств профессиональной деятельности, слабую мотивацию эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности, нравственные дефекты и дезориентация личности. Рассмотрим внутренние факторы более подробно.

* *Склонность к эмоциональной ригидности:* естественно, 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. Нередко, 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 стрессовый случай оставляет глубокий след в душе. Судьба, здоровье, благополучие субъекта деятельности вызывает интенсивное участие и сопереживание, мучительные раздумья в бессонницу. Профессор Решетова Т.В. называет это «безграмотным сочувствием» - полном растворении 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. Некоторые специалисты через какое-то время меняют профиль работы и даже профессию. Многие педагоги приобретают энергосберегающие стратегии исполнения профессиональной деятельности.

Часто в работе педагога чередуются периоды интенсивной интериоризации и психологической защиты. Временами восприятие неблагоприятных сторон деятельности обостряется. И тогда человек очень переживает стрессовые ситуации, конфликты, допущенные ошибки. Например, педагог, научившийся спокойно реагировать на аномалии характеров подросткового возраста, вдруг срывается в общении с определенным ребенком, возмущен его бестактными выходками и грубостью. Педагог понимает, что с его стороны необходимо проявить особое внимание к ученику и его семье, 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, педагог в сфере общения не считает для себя необходимым или не заинтересован проявлять соучастие и сопереживание субъекту своей деятельности. Соответствующее настроение 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 – материальным или позиционным достижениями. Альтруистическая эмоциональная отдача для такого человека ничего не значит, и он не нуждается в ней, не испытывает от нее удовлетворения. Естественно то, что выгорать ему просто и легко. Иное дело личность с альтруистическими ценностями. Для нее важно помогать и сочувствовать другим. Утрату эмоциональности в общении 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 другими 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 нравственного выгорания облегчается. Увеличивается вероятность безразличия к субъекту деятельности и апатии к исполняемым обязанностям.

К этому перечню можно добавить факторы, выделенные Т.В. Решетовой: неэмоциональность или неумение общаться; алексимития во всех проявлениях (невозможность передать словами свои ощущения), всегда связано с тревогой; трудоголизм, когда происходит камуфлирование какой-либо проблемы работой (трудоголик чаще всего прикрывает темпом свою профессиональную несостоятельность); отсутствие ресурсов (социальные связи, родственные связи, любовь, профессиональная состоятельность, экономическая стабильность, жизненная цель, здоровье и др.).

Одних внутренних предпосылок бывает недостаточно, чтобы вызвать эмоциональное выгорание. К этому должны подключиться внешние факторы, связанные с организацией работы и социально-культурные условия общества.

В образовательной организации можно выделить три момента, которые являются предпосылками эмоционального выгорания педагога:

* *Неэффективный стиль руководства*: либо излишне жесткий «мужской», либо излишне мягкий «женский». «Мужской» стиль руководства не обеспечивает людям необходимой эмоциональной поддержки, усиливает чувство незащищенности. «Женский» стиль (нечеткий и эмоциональный) поднимает уровень тревоги.
* *Работа в условиях временного дефицита*. Недостаток времени приводит не только к эмоциональной, но и к физической перегрузке и проявлению психосоматики.
* *Отсутствие сплоченного социального окружения*, которое могло бы способствовать усилению «Я» человека за счет присоединения к сильному «Мы», и таким образом снизить риск эмоционального выгорания.

В настоящее время образование поднялось до уровня осознания творческого процесса. Меняется характер работы, возрастает нравственная ответственность. Это влияет на мировоззрение, личностную оценку, требует особого профессионализма, осмысления этических, психологических, антропологических, правовых проблем образования.

В основе педагогической профессии лежит уважение к жизни, включающее принцип священности человеческой жизни и принцип качества жизни. Непричинение вреда, зла – первейшая обязанность каждого педагога; это то состояние души, когда нравственность, милосердие становятся внутренней сущностью личности.

Наряду с соблюдением этических норм и высоким профессионализмом педагог должен обладать особыми личностными качествами: состраданием, гуманностью, терпением, сдержанностью, добросовестностью, честностью, любовью к своей профессии, внимательностью. Умение общаться, базирующееся на знании психологических особенностей процесса общения, или коммуникативная компетентность, – необходимое профессиональное качество педагога. Коммуникативная компетентность предполагает сформированность специальных навыков: умения устанавливать контакт, слушать, читать невербальный язык коммуникаций, строить беседу, формулировать вопросы. Важно, чтобы педагог владел собственными эмоциями, умел сохранять уверенность, контролировать свои реакции и поведение в целом. Терпение и вежливость – составные элементы хорошего стиля работы, в них выражается заботливость и внимание учителя к своим воспитанникам. Существенным является проявление уважения к ребенку. Учитель должен уметь адекватно строить взаимоотношения с учащимися, добиваясь при этом решения профессиональных задач.

Состояния, связанные с познавательной деятельностью (концентрация внимания, стремление к новому, критическое отношение к возможным действиям, интуиция) характеризуют в целом интеллект педагога (качества интеллекта должны проявляться в практичности ума, в способности решать творческие задачи).

Педагоги должны любить свою профессию, сочетать в себе гуманность и интеллект. Образовательная деятельность требует не только глубокого познания своей специальности, но и разносторонней культуры, широты интеллекта, особых навыков поведения при контакте с людьми. Кроме изучения той области, в которой он работает, педагогу постоянно необходимо заниматься повышением своего культурного и профессионального уровня, совершенствованием своей личности.

Каждому педагогу необходимо стать своим собственным психологом, научиться устанавливать или переустанавливать приоритеты и думать об изменении образа жизни, внося перемены в свою повседневную жизнь. Парадокс состоит в том, что способность педагогических работников отрицать свои негативные эмоции может иногда быть силой, но нередко это становится их слабостью. Поэтому полезно помнить о том, что мы сами всегда либо часть наших проблем, либо часть их решений.

**Литература:**

1. Борисова М.В. Психологические детерминанты феномена эмоционального выгорания у педагогов. «Вопросы психологии». 2/2005.
2. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. «Синдром выгорания: диагностика и профилактика», М-СПб, "Питер", 2005.
3. Морина Е.В. Психическое выгорание педагогов как барьер профессиональной самореализации личности. Автореферат диссертации. Карачаевск, 2011.
4. Севастьянова Н.В. Взаимосвязь профессионального выгорания и творческого потенциала педагога. «Воспитание школьников». 10/2009.
5. Семиздралова О.А. Психологическое здоровье педагога и пути его сохранения. «Народное образование». 1/2010.
6. Семиздралова О.А. Феномен эмоционального выгорания учителя и его предупреждение. «Народное образование». 7/2009.
7. Форманюк Т.В. Синдром эмоционального сгорания как показатель профессиональной дезадаптации учителя. «Вопросы психологии». 6/1994.