

ШЕРЬЯЗДАНОВА ХОРЛАН ТОКТАМЫСОВНА

*доктор психологических наук, профессор,
заведующая кафедрой теоретической и практической психологии
Казахского государственного женского педагогического университета,
horlan.hanuma@mail.ru*

KHORLAN SHERYAZDANOVA

*D.Sc. (Psychology), Professor, Head of the Department of Theoretical and Practical Psychology,
Kazakh State Women's Teacher Training University*

МАРДАНОВА ШОЛПАН САПАРОВНА

*кандидат психологических наук, старший преподаватель
Казахского государственного женского педагогического университета,
erika6320@mail.ru*

SHOLPAN MARDANOVA

Cand.Sc. (Psychology), Senior Lecturer, Kazakh State Women's Teacher Training University

УДК 371.78

**ДИАГНОСТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ
ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ КОЛЛЕДЖА**

DIAGNOSTIC STUDY OF THE EMOTIONAL BURNOUT IN COLLEGE TEACHERS

Аннотация. В статье исследуется развитие эмоционального выгорания у преподавателей колледжа, определяется ряд факторов, этому способствующих. Для диагностики данного состояния изучается эмоциональная сфера, отражающая основные симптомы выгорания, и сфера межличностных отношений, изменения в которой являются значимыми в деятельности педагогов колледжа. Определены также направления психокоррекционной работы.

ABSTRACT. The article explores the development of emotional burnout in college teachers. A number of factors that contribute to this are determined. In order to diagnose this condition, the emotional sphere, reflecting the main symptoms of burnout, and the sphere of interpersonal relations, the changes in which are significant in the activity of the teachers of the college, are studied. Furthermore, the directions of psychocorrectional work are determined.

Ключевые слова: деперсонализация, дезадаптивность, истощение, межличностные отношения, общение, эмоциональное выгорание, эмоциональное состояние.

KEYWORDS: depersonalization, maladjustment, exhaustion, interpersonal relations, communication, burnout, emotional state.

Одной из актуальных проблем психологической науки конца XX — начала XXI века является проблема профессионального эмоционального выгорания.

Психологическое состояние, впервые описанное и обозначенное Х. Фрейденом как эмоциональное выгорание, стало объектом многосторонних и разнообразных научных исследований. Изучение эмоционального выгорания связано с определением сущности данного феномена, особенностями проявления, выявлением многочисленных факторов его возникновения, описанием этапов развития, а также негативных последствий и профилактики.

Так, К. Маслач рассматривает выгорание как «синдром физического и эмоционального истощения, включая развитие отрицательной самооценки отрицательного отношения к работе и утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам» [7].

По мнению В. В. Бойко, эмоциональное выгорание — это «выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия» [1, с. 39]. Ученый определяет выгорание как приобретенный стереотип эмоционального поведения, который позволяет человеку экономно расходовать энергетические ресурсы.

В.Е. Орел выделяет выгорание в самостоятельную структурно-функциональную организацию профессиональной деятельности. Психическое выгорание является «антисистемой», возникающей и функционирующей в структуре личности и оказывающей разрушающее действие на субъект труда [4].

Для Н.В. Самоукиной, профессиональное выгорание — синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергических и личностных ресурсов работающего человека [6].

В определении А.А. Рукавишника подчеркивается негативный характер данного психологического явления, проявляющийся в психоэмоциональном истощении, развитие дисфункциональных профессиональных установок и снижении профессиональной мотивации [5].

Н.Е. Водопьянова и Е.С. Старченкова рассматривают синдром выгорания как «многомерный конструкт, набор негативных психологических переживаний, связанных с продолжительными и интенсивными межличностными взаимодействиями, отличающимися высокой эмоциональной насыщенностью или когнитивной сложностью. Это ответная реакция на продолжительные стрессы межличностных коммуникаций» [2, с. 29–30].

Феномен выгорания активно исследуется казахстанскими учеными (Ф.С. Ташимова, А.М. Ким, Н.В. Хван, З.Б. Мадалиева, М.П. Кабакова, Х.Т. Шерьязданова, Ш.С. Марданова). Так, А.М. Ким и Н.В. Хван анализируют эмоциональное выгорание с позиции системно-структурного подхода [3]. Используя понятийный аппарат системного анализа, а именно характеристику человека как индивида (время), личности (пространство), субъекта деятельности (энергия), индивидуальности (информация), ученые определяют негативные проявления эмоционального выгорания. Временной аспект характеризуется дефицитом времени, хронической его ограниченностью для выполнения работы и принятия решения. Пространственный аспект — тенденцией к уменьшению межличностных контактов и увеличению психологической дистанции при взаимодействии и общении с людьми. С точки зрения энергетике при выраженном синдроме выгорания отмечается снижение энергетических ресурсов: общий упадок, истощение, потеря энтузиазма и интереса к работе, беспомощность, бессилие, безнадежность. В информационной характеристике заметно снижение объема внимания, концентрации и ухудшение способности быстро переключаться. Нарушение внимания приводит к дефициту информации, что сказывается на качестве саморегуляции, самоконтроле, снижается самооценка. Такой системный анализ эмоционального выгорания, по нашему мнению, позволит интегрировать массив данных о феномене выгорания и улучшить критерии его понимания-узнавания специалистами.

Таким образом, согласно современным теориям феномен эмоционального выгорания представляет собой негативное психологическое явление, возникающее у специалистов в процессе

выполнения трудовых обязанностей и проявляющееся в дезадаптивности вследствие чрезмерной рабочей нагрузки и интенсивных межличностных контактов.

Следует отметить, что многие исследователи связывают возникновение и развитие эмоционального выгорания с особенностями профессии. Выявлено, что данный феномен чаще всего наблюдается у специалистов социальных профессий, специфика деятельности которых связана с интенсивным и продолжительным взаимодействием и общением с другими людьми. Поэтому эмоциональному выгоранию подвержены специалисты, оказывающие медицинские, образовательные, коммерческие услуги, так как эффективность их деятельности напрямую зависит от качества межличностного взаимодействия.

Обзор исследований по проблеме выгорания специалистов педагогической сферы показал, что большинство работ посвящено анализу синдрома выгорания учителей, значительно меньшая часть — выгоранию преподавателей высшей школы. К сожалению, эмоциональное выгорание педагогов колледжей остается пока неизученным. Понятно, что педагоги колледжей, как и преподаватели высшей школы, осуществляют профессиональную подготовку, тоже участвуют в учебно-воспитательном процессе, однако организация и порядок их деятельности значительно отличаются и имеют свою специфику.

Специфика колледжей состоит в том, что они обучают специалистов среднего звена и занимают промежуточное положение между школой и вузом. Содержание программы нацелено на получение профессиональных навыков, поэтому в подготовке специалистов тесно сочетаются теория и производственный труд. Учебные занятия в колледжах проводятся в виде уроков, лекций, семинаров, практических и лабораторных занятий, т.е. сочетают в себе формы обучения высшей и средней школы.

Основной контингент учащихся колледжа — выпускники девятых классов общеобразовательных школ, это подростки в возрасте от 14 до 17 лет. Известно, что подростковый возраст является наиболее сложным в плане психологического, личностного развития. В мире подростков много противоречий: чувство взрослости может сочетаться со слабой ответственностью, стремление к эмансипации с большой потребностью в общении. Решение личностных проблем может быть более важным, чем получение образования и профессии. Часто в колледжи поступают слабомотивированные на получение знаний дети. Поэтому для преподавателей общение и взаимодействие с определенной группой учащихся колледжей могут вызывать психоэмоциональное напряжение.

Гипотеза нашего исследования заключалась в следующем предположении: радикальные организационные изменения в образовательной среде приводят к рассогласованию между новой профессиональной ситуацией, новыми требованиями к специалисту и привычной деятельностью педагогов, что влечет за собой возникновение у них симптомов эмоционального выгорания.

Диагностическое исследование синдрома эмоционального выгорания у педагогов проведено магистром Р.М. Бижановой на базе колледжа им. Сулеймана Демиреля. В исследовании участвовали 52 педагога разного профиля. Возрастной диапазон испытуемых от 28 лет до 62 лет, стаж работы от 2 до 35 лет.

Для анализа развития эмоционального выгорания у педагогов были выделены следующие переменные:

- эмоциональная сфера, в которой отражаются основные симптомы выгорания;
- сфера межличностных отношений, изменения в которой являются значимым для выявления эмоционального выгорания у педагогов.

Данные переменные определили выбор методического инструментария для исследования синдрома эмоционального выгорания у педагогов колледжа. Для проведения диагностики использовался следующий набор методик: методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко; опросник «Профессиональное выгорание» Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой; тест-опросник Г. Айзенка; тест «Самооценка психических состояний» (по Айзенку); методика диагностики «помех» в установлении эмоциональных контактов В.В. Бойко; «Шкала принятия других» Фейя; «Шкала доброжелательности» Кэмпбелла; «Шкала доверия» Розенберга.

Опросник «Эмоциональное выгорание» В.В. Бойко использовался для получения первичного эмпирического материала о наличии и степени развития синдрома выгорания у педагогов колледжа. Анализ показал, что у 79% испытуемых есть признаки синдрома выгорания (различной степени выраженности), у 21% участников эксперимента признаков выгорания не обнаружено. В стадии формирования симптома находятся 43,9% испытуемых, стадия сформирована у 56,1%.

Анализ по шкалам выявил, что в группе педагогов со стадией формирования выгорания в фазе «Тревожное напряжение» доминирующими симптомами являлись «переживание психотравмирующих обстоятельств» и «неудовлетворенность собой». В фазе «Резистенция» наиболее показателен симптом «неадекватное (избирательное) эмоциональное реагирование». В фазе «Истощение» преобладали симптомы «эмоциональная отстраненность» и «деперсонализация».

В группе педагогов со сформировавшейся симптоматикой выгорания в фазе «Тревожное напряжение» также наиболее выражен симптом «переживание психотравмирующих обстоятельств» и «ощущение "загнанности в клетку"». В фазе «Резистенция» — «редукция профессиональных обязанностей» и «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование». В фазе «Истощение» ярко выражены «эмоциональная отстраненность» и «деперсонализация».

Таким образом, результаты проведенной диагностики показывают достаточно высокую выраженность проявлений синдрома эмоционального выгорания у педагогов колледжа.

Опросник «Профессиональное выгорание» Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой использовался для определения динамики выгорания

педагогов по трем субшкалам: эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция персональных достижений.

Исследование свидетельствует, что 13,5% испытуемых имеют низкий уровень эмоционального истощения, средний его уровень у 55,8%, высокий — у 30,7%. Высокий уровень данного показателя отмечен у педагогов с большим стажем работы, считаем, что это связано с профессиональной усталостью и возрастными изменениями.

Низкий уровень деперсонализации характерен для 15,4%, средний уровень имеют 71,1% испытуемых, высокий — 13,5%. Этот показатель не зависит от возрастных изменений, а связан с социально-психологическими и личностными факторами выгорания. Высокие показатели по двум шкалам свидетельствуют о высокой степени эмоционального выгорания педагогов.

По редукции личных достижений низкий уровень показали 17,3%, средний уровень — 63,5% испытуемых, высокий — 19,2% испытуемых.

Дальнейшее исследование было направлено на определение объективных и субъективных детерминант эмоционального выгорания у педагогов колледжа. В психологической литературе объективные детерминанты выгорания обычно связывают с комплексом организационных и профессиональных факторов. Для анализа перечня факторов профессиональной деятельности, вызывающих наибольшее напряжение, мы воспользовались схемой, предложенной В.Е. Орлом, определяющей условия труда, содержание труда и социально-психологический климат в коллективе. Ранжирование выявило, что для данной категории специалистов значимыми факторами являются:

- высокая нагрузка, связанная с учебно-воспитательным процессом — 94,2% испытуемых;
- необходимость оформления большого количества учебно-методической и воспитательной документации — 94,2% испытуемых;
- постоянная включенность в инновационные процессы — 78,8% испытуемых;
- дефицит времени, который вынуждает работать и дома, — 76,9% испытуемых;
- ненормированный рабочий день, необходимость выхода на работу в воскресные и праздничные дни — 73% испытуемых;
- заработная плата, не соответствующая энергетическим затратам, — 73% испытуемых;
- постоянный контроль со стороны администрации — 57,7% испытуемых;
- зависимость результатов труда от учащихся — 51,9% испытуемых;
- эмоциональность межличностного взаимодействия и общения — 51,9% испытуемых;
- трудности взаимодействия с немотивированными учащимися — 34,61% испытуемых;
- высокая ответственность — 32,7% испытуемых;
- риск штрафных санкций: выговор, административное разбирательство при недовольстве качеством предоставляемых образовательных услуг — 32,7% испытуемых;
- двусмысленные, неоднозначные требования к работе — 26,9% испытуемых;

- необходимость постоянного саморазвития — 21,5% испытуемых.

Итак, представленные объективные детерминанты — это типичные факторы эмоционального выгорания педагогов, что обусловлено спецификой педагогической деятельности. Проблемы, связанные с социально-психологическим климатом в коллективе, такие, как напряженность в отношениях с коллегами, отсутствие сплоченности, можно считать следствием эмоционального выгорания, они не являются значимыми для данной выборки.

Исследование внутренних детерминант эмоционального выгорания предполагает использование личностных опросников. Тест-опросник Г. Айзенка был выбран для определения взаимосвязи выгорания с индивидуально-психологическими особенностями личности педагогов. Известно, что тест-опросник Г. Айзенка ориентирован на выявление двух главных факторов: экстраверсии/интроверсии и нейротизма. Еще раз следует напомнить, что шкала экстраверсии/интроверсии дает характеристику индивидуально-психологического склада личности и определяет психическую направленность личности на себя, свой внутренний субъективный мир (интроверсия) или других людей и мир внешних объектов (экстраверсия). В психологической литературе отмечается, что людям с экстравертированной направленностью свойственны общительность, открытость, гибкость поведения, инициативность, высокая социальная адаптивность. Интровертам присущи необщительность, замкнутость, ригидность поведения, трудности в социальной адаптации, социальная пассивность. Вторым фактором — нейротизм — характеризует человека со стороны эмоциональной устойчивости, адаптированности или тревожности, неустойчивости, низкой адаптированности.

Анализ результатов показал, что по фактору экстраверсия/интроверсия в исследуемой выборке педагогов-сверхинтровертов не обнаружено, 17,3% испытуемых являются интровертами, 23% — потенциальными интровертами, 5,7% — амбивертами, 19,2% — потенциальными экстравертами, 28,8% испытуемых — экстравертами и 5,7% испытуемых сверхэкстравертами.

По фактору нейротизм сверхконкордантов и сверхдискордантов среди испытуемых нет. У 5,7% испытуемых выявились признаки конкордантов, у 21,1% испытуемых — показатели потенциальных конкордантов, у 19,2% испытуемых — показатели нормостеников, у 30,7% испытуемых — показатели потенциальных дискордантов и у 23% — показатели дискордантов.

В ходе анализа обнаружены тесные связи эмоционального выгорания с индивидуально-психологическими особенностями личности:

- с пониженными показателями по шкале интроверсия/экстраверсия и высокими показателями выгорания;
- с повышенными показателями по шкале нейротизм и высокими показателями выгорания.

Математическая обработка результатов исследования (Т-критерий Стьюдента) выявила значимые корреляции между уровнем выгорания

и интроверсией/экстраверсией ($r=0,64$; $p<0,01$), между уровнем выгорания и нейротизмом ($r=0,73$; $p<0,01$).

Таким образом, исследование показало, что индивидуально-психологические особенности личности влияют на развитие и степень проявления эмоционального выгорания. В стрессогенных ситуациях профессиональной деятельности эмоциональному выгоранию в большей степени подвержены педагоги с интровертированной направленностью, т.е. имеющие трудности в социальной адаптации, ригидные в поведении, необщительные и замкнутые. Также высокий уровень выгорания обнаружен у эмоционально неустойчивых, тревожных педагогов.

Тест «Самооценка психических состояний» (по Айзенку) позволил выявить степень выраженности тревожности, фрустрации, агрессивности и ригидности у испытуемых данной выборки. По показателю «тревожность» у 13,5% испытуемых был обнаружен низкий ее уровень, у 46,1% испытуемых — средний уровень, у 40,4% — высокий уровень. По фрустрации: 11,5% испытуемых не боятся трудностей и устойчивы к неудачам, 55,8% испытуемых имеют средний уровень фрустрации, у 32,7% высокий уровень фрустрации. Что касается агрессивности, то 28,8% испытуемых имеют низкий уровень, т.е. спокойны и выдержанны, у 50% средний ее уровень, у 21,2% отмечен высокий уровень агрессивности. Диагностика ригидности показала, что у 46,2% испытуемых низкий уровень по данному показателю, для них характерна легкая переключаемость, у 36,5% испытуемых — средний уровень, 17,3% испытуемых обладают сильно выраженной ригидностью, для них характерна неизменность поведения, убеждения и взглядов.

Анализ показателей эмоционального выгорания и показателей психических состояний выявил закономерные связи:

- между повышенными показателями тревожности и выгорания;
- между повышенными показателями фрустрации и выгорания;
- между повышенными показателями ригидности и выгорания;
- значимой корреляции между показателями агрессивности и выгорания не обнаружено.

Корреляционный анализ (по Т-критерий Стьюдента) определил значимые корреляции между уровнем выгорания и тревожности ($r=0,54$; $p<0,01$), между уровнем выгорания и фрустрацией ($r=0,48$; $p<0,01$), между уровнем выгорания и ригидностью ($r=0,52$; $p<0,01$).

Таким образом, исследование показало, что повышенная степень тревожности, фрустрации, ригидности и высокий уровень выгорания тесно взаимосвязаны.

Методика диагностики «помех» в установлении эмоциональных контактов В.В. Бойко определяет уровень эмоциональной эффективности и тип эмоциональных барьеров в общении. Автор методики выделяет пять шкал эмоциональных барьеров: неумение управлять эмоциями; неадекватное эмоциональное реагирование; негибкость,

неразвитость, невыразительность эмоций; доминирование негативных эмоций; нежелание сближаться с людьми на эмоциональной основе. Суммарный показатель по всем шкалам характеризует уровень эффективности. Так, первый уровень характеризуется неискренностью ответов респондентов; второй уровень означает, что респондентам «эмоции обычно не мешают общаться с партнерами», т.е. этот уровень определяется как норма; третий уровень отражает наличие у респондентов некоторых эмоциональных проблем в повседневном общении; четвертый уровень — эмоции осложняют взаимодействие респондентов с партнерами; пятый уровень — эмоции мешают устанавливать респондентам контакт с другими людьми. На основании вышесказанного при анализе эмоциональной эффективности в общении мы исключили показатели первого уровня как ответы неискренние, показатели второго уровня определили как норму, показатели с третьего по пятый уровень обозначили как проблемную зону у испытуемых.

Диагностика показала, что в среднем у 53% испытуемых есть разной степени выраженности эмоциональные проблемы в общении. Анализ по шкалам выявил, что наиболее проблемной зоной для данной выборки является «неумение управлять эмоциями, дозировать их», такой результат у 65,3% испытуемых; у 55,7% испытуемых проявляется «негибкость, неразвитость, невыразительность эмоций»; для 53,8% характерно неадекватное проявление эмоций; у 51,9% испытуемых доминируют негативные эмоции; 38,4% испытуемых проявляют нежелание сближаться с людьми на эмоциональной основе.

Высокие показатели по шкалам «неумение управлять эмоциями, дозировать их» и «негибкость, неразвитость, невыразительность эмоций» мы связываем с высокими показателями эмоционального выгорания у педагогов. По В.В. Бойко, эмоциональное выгорание есть приобретенный стереотип эмоционального поведения, который позволяет дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. Иными словами, большие нагрузки педагогов, связанные с учебно-воспитательной работой, оформлением учебно-методической документации, дефицит времени, из-за которого приходится работать и дома, а также разного рода инновации, вводимые в учебный процесс, — все эти факторы вызывают усталость, вынуждают ограничивать эмоциональную отдачу и эмоционально отстраняться от обязанностей.

В ходе эксперимента выявлено, что наибольшее раздражение вызывают у педагогов организационные изменения: изменения в расписании, учебной нагрузке, необходимости внедрения новых форм обучения, проведения показательных уроков, внеплановые мероприятия, написание незапланированных отчетов. Это воспринимается как дополнительная нагрузка и вызывает эмоциональную притупленность. Высокие показатели по шкале «негибкость, неразвитость, невыразительность эмоций» мы связываем с некоторой ригидностью испытуемых. Усталость, переживание эмоционального напряжения вызывают желание дозировать и экономно расходовать

энергетические ресурсы, а постоянное соприкосновение с эмоционально насыщенными ситуациями вынуждает эмоционально дистанцироваться. Педагоги «экономят» на эмоциях, поэтому ограничивают эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования на ситуации. Такая «экономия» эмоций проявляется в монотонном голосе, невыразительных жестах, отсутствии улыбки на лице. Также в ходе наблюдения стало понятно, что некоторые педагоги испытывают трудности в изменении негативного эмоционального состояния на позитивное.

Таким образом, диагностика «помех» в установлении эмоциональных контактов выявила, что 51,9% испытуемым педагогам эмоции не мешают общаться, среднее значение в данной группе соответствует 4,6 балла; у 23,1% имеются определенные эмоциональные проблемы в общении, суммарный показатель их равен 7,5 балла; у 19,3% испытуемых педагогов эмоции осложняют процесс общения, средний показатель их равен 11,3 балла; эмоции явно мешают устанавливать взаимоотношения с людьми 5,7% — 14,9 балла.

Сопоставительный анализ показателей эмоциональной эффективности в общении с показателями эмоционального выгорания выявил прямую зависимость между уровнем эмоциональной эффективности и уровнем эмоционального выгорания у испытуемых данной выборки.

Таким образом, диагностика указала на некоторые особенности эмоциональной сферы педагогов колледжа. У педагогов с высоким уровнем выгорания обнаружены изменения эмоциональных состояний, повышенный уровень тревожности, фрустрации, агрессивности и ригидности. Симптомы выгорания влияют на эмоциональную эффективность общения: высокий уровень выгорания создает наибольшее количество «помех» в установлении эмоциональных контактов. «Выгоревшие» педагоги стараются экономно расходовать энергетические ресурсы, ограничивают эмоциональную отдачу, ригидны при изменении эмоциональных состояний. В процессе анализа определено, что возрастные различия также показательны в изменениях эмоциональной сферы. Так, у педагогов со стажем работы свыше 20 лет более высокие показатели по шкалам «негибкость, неразвитость, невыразительность эмоций» и «экономия эмоций».

Также обнаружено, что индивидуально-психологические особенности личности влияют на изменения эмоциональной сферы. У педагогов с интровертированной направленностью и высоким уровнем нейротизма выявился более высокий уровень выгорания.

Теоретический анализ по проблеме выгорания показал, что данный синдром охватывает не только эмоциональную сферу педагогов, но и влияет на межличностные отношения со всеми субъектами профессиональной деятельности. Поэтому в нашем исследовании мы решили выявить и проанализировать систему межличностных отношений испытуемых.

Для диагностики мы использовали ряд методик, характеризующих испытуемых со стороны человеческих отношений: «Шкала принятия других»

Фейя, «Шкала доброжелательности» Кэмпбелла, «Шкала доверия» Розенберга, адаптированные Ю. А. Менджерицкой. Данные методики представляют собой двухполосные шкалы и позволяют учитывать виды отношений с положительным и отрицательным знаком.

«Шкала принятия других» Фейя показала следующие результаты: высокий уровень принятия других у 19,2% испытуемых, среди них 11,5% не имеют признаков эмоционального выгорания, 7,7% испытуемых, у которых выгорание находится в стадии формирования. Высокий показатель принятия других у педагогов, имеющих признаки выгорания, отсутствует.

Средний уровень принятия других с тенденцией к высокому отмечен у 21,1% испытуемых, из них 1,9% — это педагоги без признаков выгорания, 7,7% — те, у кого выгорание находится в стадии формирования, 11,5% испытуемых — педагоги с признаками выгорания.

Средний уровень принятия других с тенденцией к низкому показали 40,4%, из них 3,8% — испытуемые без признаков выгорания, 15,4% — педагоги с выгоранием в стадии формирования, 21,2% — с признаками выгорания.

Низкий показатель принятия других обнаружен у 19,1% испытуемых, из их числа 11,5% составляют педагоги с признаками выгорания, 3,8% — с выгоранием в стадии формирования, 3,8% — это «невыгоревшие» педагоги.

Следует отметить, что наибольшее значение по данной шкале показали педагоги без признаков выгорания, средний показатель их составляет 47,8 балла, что соответствует среднему показателю принятия других с тенденцией к высокому. У педагогов со стадией выгорания в фазе формирования такой показатель равен 43,5 балла, это также средний показатель принятия других с тенденцией к высокому. У педагогов, имеющих признаки выгорания, среднее значение равно 36,3 балла — средний показатель с тенденцией к низкому.

«Шкала доброжелательности» Кэмпбелла позволила определить степень интенсивности отношения доброжелательности к другим людям. Анализ результатов диагностики свидетельствует: высокий показатель доброжелательного отношения проявился у 26,9% испытуемых, из них 7,7% — педагоги без признаков выгорания, 9,6% — с выгоранием в стадии формирования, 9,6% — имеющие признаки синдрома выгорания.

Средний показатель доброжелательного отношения обнаружен у 44,3% испытуемых, из них 9,6% — испытуемые без признаков выгорания, 13,5% — с выгоранием в стадии формирования, 21,2% — с симптомами выгорания.

Низкий уровень доброжелательного отношения характерен для 28,8% испытуемых, из них 3,8% это педагоги без признаков выгорания, 11,5% — с выгоранием в стадии формирования, 13,5% — с симптомами выгорания.

Среднее значение показателя степени интенсивности доброжелательного отношения к другим у педагогов без выгорания равен 6,4 балла (средний уровень), у педагогов со стадией формирования

выгорания — 4,8 балла (средний уровень), в группе педагогов с симптомами выгорания — 3,7 балла (низкий уровень).

По «Шкале доверия» Розенберга проявились следующие результаты: высокий уровень доверия показали 9,6% испытуемых, среди них 3,8% испытуемых — педагоги без признаков эмоционального выгорания, 5,8% — педагоги, у которых выгорание находится в стадии формирования. Высокого уровня доверия у педагогов, имеющих признаки выгорания, не обнаружено.

Средний уровень доверия характерен для 75% испытуемых, из них 15,4% испытуемых — педагоги без признаков выгорания, 25% — с выгоранием в стадии формирования, 34,6% — с симптомами выгорания.

Низкий уровень доверия определен у 15,5% испытуемых, из них 1,9% испытуемых — педагоги без признаков выгорания, 3,8% — с выгоранием в стадии формирования, 9,6% испытуемых — педагоги с симптомами выгорания.

Среднее значение показателя доверия в группе педагогов без выгорания составляет 2,3 балла (средний уровень), у педагогов со стадией формирования выгорания — 1,6 балла (ближе к низкому уровню), в группе педагогов с симптомами выгорания — 0,9 балла (низкий уровень).

Итак, анализ по шкалам показывает определенную тенденцию в развитии межличностных отношений в исследуемой выборке. У педагогов без признаков синдрома выгорания обнаружены более высокие показатели по шкалам принятия других людей, доброжелательного отношения и доверия. Эти значения уменьшаются у педагогов с выгоранием в стадии формирования. Соответственно у педагогов с признаками выгорания более низкие показатели по данным шкалам.

Таким образом, изменение эмоциональной сферы педагогов, вызванное развитием синдрома эмоционального выгорания, повлияло и на сферу межличностных отношений. Экономия и дозирование эмоций привели к формальному, обезличенному профессиональному взаимодействию и общению.

Ежедневные психоэмоциональные нагрузки, характерные для педагогов, постоянная включенность в учебно-воспитательный процесс, высокая степень ответственности, эмоциогенные ситуации, поведение немотивированных к учебе учащихся, учащихся, относящихся к «группе риска», — все это деформирует систему отношений у педагогов с синдромом выгорания. Такие деструктивные изменения проявились не только на эмоциональном уровне, но и повлияли на взаимоотношения. Поэтому по результатам исследования обнаружены значимые зависимости между уровнем выгорания и уровнем развития межличностных отношений.

Анализ литературных источников показал, что эмоциональное выгорание имеет объективные и субъективные детерминанты. Первые связаны с комплексом организационных и профессиональных факторов. Вторые определяются индивидуально-психологическими особенностями личности.

Изучение объективных детерминант эмоционального выгорания педагогов происходило

на основе ранжирования перечня факторов профессиональной деятельности, вызывающих наибольшее напряжение. Ранжирование определило наиболее значимые факторы выгорания педагогов. Так, стрессогенными факторами являются высокая нагрузка, связанная с учебно-воспитательным процессом, необходимость оформления большого количества учебно-методической и воспитательной документации, постоянная включенность в инновационные процессы, дефицит времени, ненормированный рабочий день, контроль со стороны администрации, зависимость результатов труда от учащихся, эмоциогенность профессионального общения, трудности взаимодействия с немотивированными учащимися. Представленные объективные детерминанты являются типичными факторами эмоционального выгорания педагогов, связанными со спецификой педагогической деятельности.

Для анализа субъективных детерминант выгорания были использованы личные опросники. Выбор методик диагностики был

продиктован необходимостью исследования эмоциональной сферы и сферы межличностных отношений. Диагностическое исследование показало, что педагоги данной выборки имеют признаки синдрома выгорания (различной степени выраженности). Были отмечены негативные изменения эмоциональной сферы, повышенный уровень тревожности, фрустрации, агрессивности и ригидности, а также деформация межличностных отношений.

Диагностика позволила определить направление психокоррекционной работы, акцент в которой делается на стабилизации эмоционального состояния, актуализации личностных ресурсов и развитии навыков эффективного межличностного общения.

Дальнейшее диагностическое исследование связано с сопоставительным анализом профессионального эмоционального выгорания у учителей школ, преподавателей колледжей и высшей школы.

1. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб.: Питер, 1999. 105 с.
2. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. СПб.: Питер, 2008. 336 с.
3. Ким А. М., Хван Н. В. Системно-структурный анализ синдрома профессионального выгорания как объекта понимания // Материалы Междунар. учеб.-практ. конф. [«Проблемы исследования синдрома выгорания и пути его коррекции у специалистов помогающих профессий: в медицинской, психологической и педагогической практике»], Курск, 1–5 октября 2007 г. /Курский гос. ун-т. Курск, 2007. С. 77–80.
4. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал. 2001. Т. 22, № 1. С. 90–101.
5. Рукавишников А. А. Личностные детерминанты и организационные факторы генезиса психического выгорания у педагогов: автореф. ... дис. канд. психол. наук. Ярославль: Ярославский государственный университет, 2001. 23 с.
6. Самоукина Н. В. Стресс в работе банковских служащих. М., 1998. 158 с.
7. Maslach C. Burnout: The Cost of Caring. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1982. 276 p.

References

1. Boyko V. V. *Sindrom «emotsionalnogo vygoraniya» v professionalnom obshchenii* [The «emotional burnout» syndrome in professional communication]. St. Petersburg: Piter Publ., 1999. 105 p. (In Russian).
2. Vodopyanova N. Ye., Starchenkova Ye. S. *Sindrom vygoraniya: diagnostika i profilaktika* [Burnout syndrome: assessment and prevention]. 2nd Ed. St. Petersburg: Piter Publ., 2008. 336 p. (In Russian).
3. Kim A. M., Khvan Kh. V. Sistemno-strukturnyy analiz sindroma professionalnogo vygoraniya kak obyekta ponimaniya [System-structural analysis of the professional burnout syndrome as an object of understanding]. In: *Materialy Mezhdunarodnoy uchebno-prakticheskoy konferentsii «Problemy issledovaniya sindroma vygoraniya i puti ego korrleksii u spetsialistov pomagayushchikh professiy: v meditsinskoj, psikhologicheskoy i pedagogicheskoy praktike», 1–5 oktyabrya 2007 goda* [Proc. of the International Educational and Practical Conference «Issues of Studying the Burnout Syndrome and Ways of its Correction in Specialists of Helping Professions: in Medical, Psychological, and Pedagogical Practice», October 1–5, 2007]. Kursk: Kursk State University Publ., 2007, pp. 77–80 (in Russian).
4. Orel V. Ye. Fenomen «vygoraniya» v zarubezhnoj psikhologii: empiricheskiye issledovaniya i perspektivy [The phenomenon of the «burnout» in foreign psychology: empirical research and prospects]. *Psikhologicheskij zhurnal — Psychological Journal*, 2001, 1 (22), pp. 90–101 (in Russian).
5. Rukavishnikov A. A. *Lichnostnyye determinanty i organizatsionnyye faktory genезisa vygoraniya u pedagogov: avtoref. dis. ... kand. psikhol. nauk* [Personal determinants and organizational factors of the genesis of mental burnout in teachers: Cand.Sc. (Psychology) dissertation abstract]. Yaroslavl: Yaroslavl State University, 2001. 23 p. (In Russian).
6. Samoukina N. V. *Stress v rabote bankovskikh sluzhashchikh* [Stress in the work of bank employees]. Moscow, 1998. 158 p. (In Russian).
7. Maslach C. *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1982. 276 p.