

**Психопрофилактика эмоционального выгорания работников  
образовательных организаций**

***Лариса Ивановна Березовская***

*доцент, кандидат психологических наук,  
Мукачевский государственный университет,  
г. Мукачево, Закарпатская обл., Украина  
e-mail: berezlarisa\_@mail.ru*

***Аннотация.** В статье проанализировано теоретическое представление об эмоциональном выгорании личности. Описано результаты эмпирического исследования эмоционального выгорания работников образовательных организаций. Сравнено проявление эмоциональной направленности, коммуникативно-характерологических тенденций, личностной и ситуативной тревожности между группами испытуемых с проявлением и без проявлений эмоционального выгорания. Представлено рекомендации для психопрофилактики эмоционального выгорания работников образовательных организаций.*

***Ключевые слова:** эмоциональное выгорание, эмоциональная направленность, работники образовательных организаций, коммуникативно-характерологические тенденции, тревожность, психопрофилактика.*

***Abstract.** The paper analyses theoretical presentation of emotional burnout of personality. Results of empirical research of emotional burnout of employees of educational organizations are described. Manifestation of emotional focus, communicative-characterological trends, personal and situational anxiety between two groups of patients with burnout manifestation and without burnout manifestation of employees of educational*

*organizations is compared. Recommendations for psychoprophylaxis of emotional burnout of employees of educational organizations are presented.*

**Keywords:** *emotional burnout, emotional focus, employees of educational organizations, communicative-characterological trends, anxiety, psychoprophylaxis.*

Современные социальные, политические, экономические и культурные изменения, которые сейчас происходят в стране, влияют на работников образовательных организаций. Они испытывают эмоциональное напряжение, переживают стрессы и у них возникает, формируется и развивается синдром эмоционального выгорания, проявляются симптомы постепенного эмоционального утомления и опустошения.

Эмоциональное выгорание работников образовательной сферы изучали как зарубежные, так и отечественные исследователи. Теоретические аспекты, эмпирические исследования, профилактические, психокоррекционные мероприятия раскрыли в своих работах В.В. Бойко, Л.И. Березовская, М.В. Борисова, Н.М. Булатевич, Н.Е. Водопьянова, Н.В. Грисенко, О.В. Грицук, О.М. Доценко, К.А. Дубиницкая, Ю.П. Жогно, Т.В. Зайчикова, Л.Н. Карамушка, С.А. Наличаева, В.Е. Орел, Н.А. Чепелева и др.

Сегодня выделяют несколько основных подходов к изучению синдрома эмоционального выгорания.

Представители первого подхода рассматривают эмоциональное выгорание как состояние физического, психического и прежде всего эмоционального истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях общения. А потому эмоциональное выгорание понимается как синдром «хронической усталости».

Второй подход рассматривает эмоциональное выгорание как двухмерную модель, что состоит, во-первых, с эмоционального истощения и, во-вторых, – с деперсонализации, т.е. ухудшение отношения к другим, а иногда и к себе.

Третий подход предложили американские исследователи К. Маслач и С. Джексон, которые рассматривают синдром «выгорания» как трехкомпонентную систему, которая состоит из эмоционального истощения, деперсонализации и редукции собственных личностных достижений [5].

Эмоциональное выгорание рассматривается с точки зрения наличия трех уровней и трех стадий согласно теории Д. Спаньоли и Р. Кепьюто [5].

Согласно суждениями К. Маслач, проявления эмоционального выгорания могут иметь три стадии. На первой стадии эмоционального выгорания индивидум истощен эмоционально и физически и может жаловаться на постоянную головную боль, простуду и т.п. Для второй стадии характерны две совокупности симптомов. Заключительная стадия – полное эмоционального выгорание – случается, как считает К. Маслач, не часто, однако выливается в полное отвращение ко всему на свете.

Если рассматривать интенсивность развития эмоционального выгорания у работников образовательных организаций, то анализ их деятельности свидетельствует о том, что этот синдром достаточно распространен среди работников вследствие многих объективных факторов. Кроме того, важную роль играют и субъективные факторы, связанные с индивидуально-психологическими особенностями работников.

Данный стереотип эмоционального восприятия действительности складывается под влиянием ряда факторов – внешних и внутренних предпосылок.

Внешние факторы, провоцирующие эмоциональное выгорание, следующие: хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность; дестабилизирующая организация деятельности, повышенная ответственность за выполняемые функции и операции; неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности; психологически тяжелый контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения.

Внутренними факторами, обуславливающими эмоциональное выгорание есть склонность к эмоциональной ригидности, интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности, нравственные дефекты и дезориентация личности.

Мы исследовали эмоциональное выгорание за методиками диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойка [1], изучения общей эмоциональной направленности личности Б.И. Додонова [4], диагностики коммуникативно-характерологических тенденций Т. Лири [7], субъективной оценки ситуационной и личностной тревожности Ч.Д. Спилбергера – Ю.Л. Ханина [7]. Использовали сравнительный анализ двух независимых выборок за U-критерием Манна-Уитни [6]. Выборка состояла из 76 работников образовательных организаций со стажем профессиональной деятельности до 5 лет.

За показателями диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойка мы выделили группу из 36 испытуемых с проявлением этого

синдрома. Критериями отношения к этой группе стали наличие показателей эмоционального выгорания хотя бы в одной из фаз.

Испытуемые с проявлением эмоционального выгорания переживают тревожность в эмоциональной сфере. Они неуверенны в правильности выбора профессии или профиля деятельности, характере взаимоотношений с руководством, коллегами и родными, восприятие критики или претензий с их стороны. Не могут качественно устанавливать и поддерживать доброжелательные контакты. Переживают угнетённость собственными ограничениями на фоне многочисленных материальных соблазнов.

Эмоциональное выгорание связано с эмоциональной направленностью, эмоциональной сферой и проявляется в ней. Мы выявили между двумя группами испытуемых отличия в показателях эмоциональной направленности. Так, у испытуемых с эмоциональным выгоранием альтруистические, коммуникативные, практические, романтические, эстетические, гедонистические и акизитивные эмоции проявляются более слабо, чем у личностей без эмоционального выгорания.

Ввиду того, что на характер личности влияет окружающая среда, восприятие его личностью через эмоции, коммуникация с окружающими людьми, то важным будет анализ проявления коммуникативно-характерологических тенденций у испытуемых. В группе работников образовательных организаций с переживаниями эмоционального выгорания меньше проявляются авторитарность, эгоистичность, агрессивность, подозрительность, дружелюбие, альтруизм, больше – подчинённость и зависимость.

Также на возникновение и формирование эмоционального выгорания влияет тревожность личности как черты и тревожности как реакции на влияние окружающего мира. Тревожность, как

ситуационная, так и личностная в группе испытуемых с переживаниями эмоционального выгорания есть высшими, чем в группе без его проявления. К тому же ситуационная тревожность в группе работников образовательных организаций с проявлениями выгорания находится в диапазоне высоких значений.

Таким образом, в группе испытуемых с эмоциональным выгоранием альтруистические, коммуникативные, практические, романтические, эстетические, гедонистические и акизитивные эмоции проявляются слабее. У них меньше проявляются авторитарность, эгоистичность, агрессивность, подозрительность, дружелюбность, альтруизм, больше – подчинённость и зависимость. А также тревожность выше, чем в испытуемых без проявления эмоционального выгорания.

Полученные данные свидетельствуют о том, что эмоциональное выгорание начинает формироваться ещё в начале профессионального пути и зависимо от эмоциональной сферы личности. С целью общего сохранения здоровья личности, ее психологического комфорта важно не упускать из виду стабильность эмоциональной сферы личности. В состоянии эмоционального комфорта человек характеризуется оптимистичным мировосприятием, он верит в привязанность окружающих, открытый для контактов.

Поскольку возникновение синдрома эмоционального выгорания предшествует пребыванию в стрессе, следует решать вопросы профилактики стрессовых расстройств, знакомиться со средствами профилактики стрессовых расстройств, стратегиями и методами саморегуляции, самопомощи. Необходимо проводить консультативную, профилактическую работу по управлению эмоциями, предоставлять возможности для самостоятельного овладения навыками работы со своим эмоциональным состоянием.

Таким образом, результаты проведенного исследования позволили определить основные правила, соблюдение которых поможет предупредить и избежать эмоционального выгорания:

- правильное отношение к себе, другим людям, профессиональной деятельности;

- умение оценивать потребности, склонности и способности других людей, учитывать и уважать их;

- не отказываться от собственных интересов, желаний, стремлений;

- впустить в свою жизнь несколько доверенных людей, которые не связаны с рабочими отношениями, поскольку физическая и эмоциональная поддержка от других людей может облегчить общее состояние;

- научиться отдыхать, организовывать свободное время, найти новое увлечение, помогающее переключить внимание, отвлечься от повседневных дел, профессиональной деятельности;

- чётко распределить профессиональные обязанности с коллегами, обеспечит предупреждение возникновения конфликтной ситуации;

- в нерабочее время побыть в одиночестве, одному, без семьи или близких друзей.

Профилактика и коррекция эмоционального выгорания должна включать в себя привитие личности навыков адекватного обстоятельствам эмоционального реагирования, навыки владения собой, умение работать с собственными негативными эмоциями, способность к свободному, природного проявления чувств и эмоций. Важное место занимает специальная психологическая работа с такими разрушительными чувствами как гнев, обида.

Также важно побуждать к пересмотру целей и ценностей, своих представлений и отношение к себе самому, другим людям и к своей трудовой деятельности. Важным будет принять и укрепить свое «Я», осознать ценность своей жизни; принять ответственность за свою жизнь и здоровье и занять профессиональную позицию в работе [2; 3; 5].

Для работников образовательных организаций с переживаниями эмоционального выгорания целесообразным будет рекомендовать не скрывать своих чувств, проявлять эмоции и дать возможность их друзьям обсуждать эмоции вместе. Не избегать говорить о том, что случилось, использовать каждую возможность пересмотреть свой опыт с собой или вместе с другими, родными или друзьями. Не ждать, что тяжелые состояния, характерные для выгорания, пройдут сами по себе. Выделять достаточно времени для сна, отдыха, размышлений. Выражать свои желания прямо, ясно и честно, говорить о них в семье, друзьям и на работе. Стараться сохранить нормальный распорядок жизни, насколько это возможно [2; 3; 5].

Соблюдение таких рекомендаций способствует тому, что постепенно, шаг за шагом изменяются отношения с окружающими людьми и способы взаимодействия с ними. Происходит освоение по-новому своей профессиональной роли и других своих жизненных ролей и моделей поведения. Человек обретает уверенность в своих силах. А значит – вышел из-под действия синдрома эмоционального выгорания и готов успешно жить и работать, заниматься своим любимым делом.

Таким образом, с работниками образовательных организаций важно проводить психопрофилактические мероприятия для предотвращения возникновения, формирования и развития эмоционального выгорания.

Список литературы:



1. Бойко В.В. Энергия эмоций. – [2-е изд., доп. и перераб.] – СПб.: Питер, 2004. – 474 с.
2. Березовська Л.І. Психодіагностика та корекція внутрішньоособистісних конфліктів як умова подолання професійного вигорання у вчителів: автореф.. дис. ... канд.. психол. наук: 19.00.10 «організаційна психологія, економічна психологія». – К., 2013. 19 с.
3. Водопьянова Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях // Психология здоровья / под ред. Г.С. Никифорова; Санкт-Петербург. ГУ. – СПб., 2000. С. 443-463.
4. Додонов Е.И. Эмоция как ценность. – М., Политиздат, 1978. 272 с.
5. Наследов А. Д. Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных: учеб. пособие. 3-е изд., стереотип. – СПб.: Речь, 2008. – 392 с.
6. Практикум із загальної психології / Т.І. Пашукова, А.І. Допіра, Г.В. Дьяконов / за ред.. Т.І. Пашукової. – 2-ге вид., стер. – К.: Т-во «Знання», КОО, 2006. – 203 с.