**Факторы и симптомы эмоционального выгорания педагогов.**

Эмоциональное «выгорание» - динамический процесс, ко­торый возникает поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса.

– это своеобразной уход, психологическая размолвка человека с работой в ответ на продолжительный стресс или на разочарование.

Факторы, вызывающие синдром профессионального выгорания

Каковы наиболее часто встречающиеся причины синдрома профессионального выгорания?

Не претендуя на полное перечисление, назовем лишь некото­рые, важнейшие из них:

1. монотонность работы, особенно если ее смысл кажется со­мнительным;
2. вкладывание в работу больших личностных ресурсов при недостаточности признания и положительной оценки;
3. строгая регламентация времени работы, особенно при не­реальных сроках исполнения;
4. работа с «немотивированными» клиентами, постоянно со­противляющимися усилиям помочь им, и незначительные, труд­но ощутимые результаты такой работы;
5. напряженность и конфликты в профессиональной среде, недостаточная поддержка со стороны коллег и их излишний критицизм;
6. нехватка условий для самовыражения личности на работе, когда не поощряются, а подавляются экспериментирование и ин­новации;
7. работа без возможности дальнейшего обучения и профессио­нального совершенствования;
8. неразрешенные личностные конфликты.

По данным ряда авторов, можно выделить три группы фак­торов, оказывающих влияние на развитие синдрома выгорания в профессиях типа «человек-человек»: личностные, статусно-ро- левые и корпоративные (профессионально-огранизационные).

К личностным факторам риска «выгорания» относятся:

1. склонность к интраверсии (низкая социальная активность и адаптированность, социальная несмелость, направленность ин­тересов на внутренний мир и др.);
2. реактивность (динамическая характеристика темперамента, проявляющаяся в силе и скорости эмоционального реагирования);
3. низкая или чрезмерно высокая эмпатия (способность по­стигать эмоциональное состояние других людей, понимать мир их душевных переживаний, сочувствовать и т. п.);
4. жесткость и авторитарность по отношению к другим; низ­кий уровень самоуважения и самооценки14.

Существует мнение, что наиболее подвержены «выгоранию» люди с определенными чертами личности.

Фрейденберг описывает «выгорающих» как сочувствующих, гуманных, мягких, увлекающихся, идеалистов, ориентированных на людей, и - одновременно - неустойчивых, интровертирован- ных, одержимых навязчивыми идеями (фанатичных), «пламен­ных» и легко солидаризирующихся.

Е. Махер пополняет этот список «авторитаризмом» (дирек­тивным стилем руководства) и низким уровнем эмпатии.

В. Бойко указывает следующие личностные факторы, спо­собствующие развитию синдрома эмоционального выгорания: склонность к эмоциональной холодности, склонность к интен­сивному переживанию негативных обстоятельств профессио­нальной деятельности, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности.

В ряде исследований обнаружилось, что наиболее подвер­жены «выгоранию» «трудоголики» - те, кто решил посвятить себя реализации только рабочих целей, полностью поглощен ра­ботой, постоянно трудится без отдыха, ежедневно работает с пол­ной самоотдачей и ответственностью, с установкой на карьеру, тешит тщеславие в ущерб другим личным интересам и потреб­ностям, чья жизнь заполнена только работой до самозабвения15.

Статусно-ролевые факторы риска «выгорания» включают:

* ролевой конфликт;
* ролевую неопределенность;
* неудовлетворенность профессиональным и личностным рос­том (самоактуализацией);
* низкий социальный статус;

-ролевые поведенческие стереотипы, ограничивающие твор­ческую активность;

* отверженность в значимой (референтной) группе;
* негативные полоролевые (гендерные) установки, ущемля­ющие права и свободу личности.

Корпоративные (профессионально-организационные) фак­торы риска «выгорания». Организационный фактор сам по себе не является непосредственной причиной «выгорания». Его зна­чение зависит от оценки восприятия работником ситуации, в ко­торой он работает (в одном и том же учреждении люди по-разному реагируют на стресс). Организационный порядок, психологический климат, стиль отношений могут восприниматься как вызывающие стресс.

Максимальный стресс вызывает постоянный контакт с инвалидами, умственно отсталыми, пожилыми людьми. К организационным факторам также относятся качество проблем и степень их серьезности, от­сутствие положительного подкрепления (не во всех случаях можно однозначно сказать, что помог клиенту).

К профессионально-организационным (корпоративным) факторам риска «выгорания» относятся:

* несправедливость и неравенство взаимоотношений в орга­низации;
* негативные или «холодные» отношения с коллегами, от­сутствие корпоративной сплоченности, слабая организационная культура;
* внутрифирменные конфликты;
* дефицит административной, социальной и профессиональ­ной поддержки;
* отсутствие свободы планирования;
* жесткий контроль, мешающий инициативности и творчеству;
* отстраненность от принятия решений, отсутствие необхо­димой обратной связи от руководства или других подразделений организации.
* Кроме того, развитие синдрома эмоционального выгорания связано с наличием напряженной психоэмоциональной деятель­ности: интенсивное общение, подкрепление его эмоциями, ин­тенсивное восприятие, переработка и интерпретация получае­мой информации и принятие решений. «Выгоранию» способст­вует нечеткая организация и планирование труда, недостаточность необходимых средств, наличие бюрократических моментов, мно­гочасовая работа, имеющая трудноизмеримое содержание, на­личие конфликтов как в системе «руководитель - подчиненный», так и между коллегами.
* Кроме этого, в профессиях, ориентированных на работу с людьми, большое значение имеет получение от них необходи­мой обратной связи (например, благодарность, признание, прояв­ление уважения, информация об изменениях самочувствия или о новых планах, касающихся дальнейшего делового взаимодей­ствия, и др.). Одна из причин «выгорания», как отмечают иссле­дователи, - отсутствие обратной связи или ее негативный характер.

Следует отметить, что многочисленные исследования факто­ров, влияющих на «выгорание», не дали ответа на вопрос о том, что же является главным в возникновении этого явления, в чем основная причина: личностные черты или характеристика дея­тельности, особенности взаимодействия с клиентами, факторы рабочей среды?

Следует отметить, что ни один из факторов сам по себе не может вызвать «выгорания». Его возникновение - это результат действия совокупности всех факторов как на профессиональ­ном, так и на личностном уровне.

Внутренние (личностные) ресурсы противодействия профессиональному «выгоранию»

К ресурсам личности относят: умения и навыки, знания и опыт, модели конструктивного поведения, актуализированные способно­сти. Они дают возможность человеку быть более адаптивным и стрессоустойчивым, успешным и удовлетворенным качеством своей жизни16.

Мы выделяем четыре уровня личностных ресурсов противодействия «выгоранию»:

1. Физиологический уровень является базовым, к нему отно­сится то, что биологически задано. Он включает в себя тип нерв­ной системы (ее силу, слабость, устойчивость и др.), пол, воз­раст, состояние здоровья, способы реагирования организма на стресс.
2. Психологический уровень. В нашей модели он включает в себя 3 подуровня:

Эмоционально-волевой. Эмоциональное противодействие (пре­одоление) - осознание и принятие своих чувств и эмоций, потреб­ностей и желаний, овладение социально приемлемыми формами проявления чувств, контроль динамики переживания, устране­ние застреваний, неполного реагирования и другое17.

Когнитивный. Когнитивное противодействие - понимание причин стресса, осмысление ситуации и включение ее образа в целостное представление субъекта о себе, окружении и взаи­мосвязях с ним. Психологическая компетентность, позитивность и рациональность мышления, гибкость мышления, поиск и оценка возможных средств, которые могут быть мобилизованы для пре­одоления стресса, поиск конструктивных стратегий преодоле­ния, самооценка, поиск самоподкрепления и поддержки.

Поведенческий (деятельностный). Поведенческое (деятель­ностное) противодействие - активность и гибкость поведения, перестройка поведения, коррекция стратегий и планов, задач и режимов деятельности, активизация или дезакгивизация поведе­ния или деятельности.

1. Социальный уровень: социальные роли, позиции и уста­новки, отношение к другим людям. Например, на положительном полюсе - ролевая определенность, высокий статус, а на отрица­тельном - ролевая неопределенность, низкий статус.
2. Духовный уровень. К этому уровню мы отнесли три пси­хологических ресурса, выделенных Э. Фроммом.

Надежда - психологическая категория, способствующая жиз­ни и росту.. Надеяться - значит в каждый момент времени быть готовым к тому, что еще не появилось на свет, несмотря ни на что, не отчаиваться, если на том или ином участке жизненного пути это рождение не произошло.

Рациональная вера - убежденность в том, что существует огромное число реальных возможностей, нужно вовремя обна­ружить эти возможности. Вера - рациональная интерпретация настоящего.

Душевная сила - мужество. Душевная сила - способность со­противляться попыткам подвергнуть опасности надежду и веру и разрушить их, превращая в «голый» оптимизм или в иррацио­нальную веру. Спиноза под душевной силой понимал способность сказать «нет» тогда, когда весь мир хочет услышать «да»18.

Ключевым ресурсом противодействия «выгоранию», прони­зывающим психологический, социальный и духовный уровень в нашей модели, мы считаем способность личности к смысло- творчеству. Потеря смысла жизни ведет к ряду профессиональ­ных и личностных деформаций, к числу которых относится син­дром профессионального выгорания.

Принятие ответственности за каждый жизненный выбор позволяет человеку почувствовать свою жизненную силу.

Внешние (социальные) ресурсы противодействия «выгоранию»

К наиболее выраженным внешним ресурсам (в нашей моде­ли - одновременно к факторам «выгорания») относятся сферы профессиональной деятельности, семейной жизни и «свободно­го времени».

Практика показывает, что наиболее стрессоустойчивым ока­зывается тот, кто получает положительные эмоции и поддержку

в семье, удовлетворение от работы и имеет «отдушину» в виде хобби или какого-то увлечения, позволяющего почувствовать, что жизнь больше, чем работа. Напротив, при сильных рабочих стрессах, перегрузке в семье, нехватке либо саморазрушающей трате свободного времени внутренние ресурсы истощаются.

Например, поддержка может являться «сквозным ресур­сом», пронизывать все три уровня. В таком случае человек по­лучает поддержку от коллег или начальства на работе, от близ­ких дома и от друзей.

Человек, имеющий ограниченные внешние ресурсы для ус­пешного противодействия факторам «выгорания», должен иметь сильные внутренние ресурсы.

Ганс Селье, основоположник учения о стрессе, рассматривал его как неспецифическую (то есть всеобщего действия) защит­ную реакцию организма в ответ на психотравмирующие факто­ры разного свойства. При эмоциональном «выгорании» налицо все три фазы стресса:

* нервное (тревожное) напряжение; его создают хрониче­ская психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая об­становка, повышенная ответственность, трудность контингента и другое;
* резистенция, то есть сопротивление, когда человек пыта­ется более или менее успешно оградить себя от неприятных впе­чатлений;
* 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».

фаза «Тревожное напряжение»: предвестник и «запускающий механизм» в формировании эмоционального выгорания. Напряжение имеет динамический характер, что обусловливается изматывающим постоянством или усилением психотравмирующих факторов..

Симптомы:

1. Переживание психотравмирующих обстоятельств. Проявляется усиливающимся осознанием проблем. Если человек не региден, то недоверие и раздражение усиливается. Накапливается негодование, недовольство ситуацией.

2. Неудовлетворённость собой. Должностью, обязанностями. В результате неудач, расстройств, действует механизм эмоционального переноса. Энергетика направляется не только и не столько вовне, сколько не себя. Происходит противопоставление себя обстоятельствам. Систематически переживаются трудности.

3. Загнанность в клетку. Это состояние интеллектуально - эмоционального затора, тупика. У человека возникает вопрос: «когда всё это кончится»?

4. Тревога и депрессия. Возникает разочарование в себе, избранной профессии, в конкретном месте службы. Этот симптом является крайней точкой в формировании тревожного напряжения при развитии эмоционального выгорания.

- фаза «Резистенция»: сопротивление нарастающему стрессу. Симптомы:

1. Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование. Человек не чувствует разницы в своих реакциях. На одних событиях экономит эмоции, на других излишне тратит. Действует часто по — принципу «хочу - не хочу». Партнёры начинают чувствовать чёрствость и равнодушие. Иногда понимают это как неуважение.

2. Эмоционально - нравственная дезориентация. Происходит ещё большее усугубление неадекватных реакций на партнёров. Происходит разделение на хороших и плохих.

3. Расширение сферы экономии эмоций. Это одно из доказательств эмоционального выгорания. Особенно когда эмоции экономятся вне профессиональной деятельности: в кругу семьи, с друзьями. Человек срывается обычно дома. Поэтому домашние становятся первыми жертвами.

4. Редукция профессиональных обязанностей. Под редукцией понимается упрощение, сокращение, попытки облегчить профессиональные обязанности, которые требуют эмоциональных затрат. Например, специалист даёт упрощённую консультацию - врач может не пояснить подробности действия лекарств и т. д.

- фаза «Истощение»: характеризуется более или менее выраженным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. Симптомы:

1. Симптом эмоционального дефицита. Личность осознаёт изменения. Понимает некоторую утрату профессиональных способностей. Часто положительные эмоции заменяются отрицательными. Люди становятся резкими, грубыми, обидчивыми, капризными.

2. Эмоциональная отстранённость. Почти полное исключение эмоций из сферы деятельности. Почти ничего не волнует, не вызывает эмоционального отклика. Причём это не признак ригидности, а приобретённые защиты. В других сферах человек может жить вполне благополучно. Реагирование без чувств наиболее яркий симптом выгорания - профессиональная деформация личности. Ущерб наносится субъектам общения. Особенно опасна демонстративная форма эмоциональной отстранённости: «мне наплевать на вас».

3. Симптом личностной отстранённости (деперсонализация). Это широкий диапазон умонастроений и поступков в процессе общения. Прежде всего, полная или частичная утрата интереса человека к человеку, субъекту профессиональной деятельности. Тяготит его присутствие, проблемы, потребности. Партнёр или клиенты воспринимаются как объект для манипуляций. Это проникает в установки, принципы. Систему ценностей. Появляется антигуманистический настрой. Личность утверждает, что работа с людьми не интересна, не представляет социальной ценности. Формируется философия отношения «ненавижу и презираю». Выгорание смыкается с психопатологическими проявлениями личности, с неврозоподобными или психопатическими состояниями.

4. Симптом психовегетативных и психосоматических нарушений. Образуется по условно-рефлекторной связи. Иногда мысль о субъектах общения вызывает у человека плохое настроение, дурные ассоциации, бессонницу, сосудистые реакции, обострение хронических заболеваний. Переход с эмоций на уровень психосоматики свидетельствует о том, что самостоятельно защитные механизмы уже не справляются. Нагрузки слишком велики, и энергия эмоций перераспределяется между другими системами индивида, спасая себя от разрушительной мощи эмоций.