

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт

(наименование института полностью)

Кафедра «Дошкольная педагогика, прикладная психология»

(наименование кафедры)

37.03.01 Психология

(код и наименование направления подготовки, специальности)

## **БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

на тему **ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ**  
**ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ПЕДАГОГОВ СРЕДНЕГО**  
**И СТАРШЕГО ЗВЕНА**

Студент

Е.С. Морилова

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

Т.В. Чапала

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

**Допустить к защите**

Заведующий кафедрой д.п.н., профессор, О.В. Дыбина

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

(личная подпись)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019г.

Тольятти 2019

## Аннотация

Бакалаврская работа рассматривает актуальную проблему психологических особенностей эмоционального выгорания педагогов среднего и старшего звена.

Выбор темы обусловлен сохранением проблемы эмоционального выгорания личности среди педагогических работников, влекущей за собой профессиональные и личностные деформации, ухудшение качества жизни учителей.

Целью работы является изучение психологических особенностей эмоционального выгорания педагогов среднего и старшего звена.

Бакалаврская работа основана на гипотезе, согласно которой эмоциональное выгорание педагогов среднего и старшего звена будет характеризоваться эмоциональным истощением, вызванным спецификой педагогической деятельности и в большей степени выражен у педагогов с длительным стажем профессиональной деятельности.

В ходе работы решаются задачи: провести теоретический анализ исследований в отечественной и зарубежной психологии по проблеме эмоционального выгорания личности; подобрать диагностический инструментарий, целесообразный цели и предмету исследования; эмпирически изучить психологические особенности эмоционального выгорания педагогов среднего и старшего звена.

Бакалаврская работа имеет теоретическую и практическую значимость; состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы (62 наименований). Текст проиллюстрирован 3 таблицами и 7 рисунками. Объем работы – 58 страниц.

## Оглавление

Введение .....	4
Глава 1. Теоретическое обоснование проблемы эмоционального выгорания у педагогов среднего и старшего звена.....	8
1.1 Исследования синдрома эмоционального выгорания в зарубежной психологической науке.....	8
1.2 Подходы к проблеме эмоционального выгорания в отечественной психологии.....	20
1.3 Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности педагога.....	30
Выводы по первой главе.....	34
Глава 2. Эмпирическое исследование психологических особенностей эмоционального выгорания педагогов среднего и старшего звена.....	37
2.1 Организация и методы исследования.....	37
2.2 Результаты исследования эмоционального выгорания педагогов среднего и старшего звена.....	39
Выводы по второй главе.....	49
Заключение.....	51
Список используемой литературы.....	53

## Введение

**Актуальность исследования.** Многочисленные психологические исследования в области психологии труда, психологии личности, психологии развития (А.С. Шафранова, Л.В. Куликов, А.К. Маркова, А. Адлер, Дж. Холланд, Е.А. Климов, В.А. Бодров, Д.Г. Трунов и др.) свидетельствуют о том, что профессиональный труд, с одной стороны, способствует развитию личности человека, с другой, профессиональные стрессоры способны разрушать и деформировать личности. Взаимовлияние профессии и личности признается большинством зарубежных и отечественных исследователей. Поэтому одной из задач сохранения здоровья и работоспособности специалиста является выявление и смягчение негативных последствий взаимодействия человека и профессии.

Одним из таких последствий, по мнению ряда ученых, является синдром «эмоционального выгорания». Исследования этого феномена проводились сначала с описательной позиции, как определение симптоматики выделенного в отдельный вид расстройства или дезадаптации. В дальнейшем подробнее разрабатывались вопросы причин возникновения, профессиональной принадлежности лиц подверженных этому расстройству, взаимосвязи отдельных симптомов и их веса в целом явлении. Далее разрабатывались вопросы коррекции и профилактики исследуемого явления. (Х.Дж. Фрейденбергер, К. Маслач, Е. Махер, К. Кондо, А.К. Маркова, К. Веселова, Н.Е. Водопьянова, В.Е. Орел и др.).

В настоящее время среди исследований, посвященных проблеме выгорания специалистов сферы «человек - человек» важное место занимают работы, касающиеся труда учителя. Педагогика является той сферой деятельности, где присутствуют негативные эмоциональные состояния, вызванные, в том числе и конфликтными отношениями. Обучение представляет собой сложный многокомпонентный процесс формирования знаний, умений, навыков и, являясь, по сути, модификацией поведения

учащегося изначально на глубинном уровне содержит в себе элементы конфликта (Я.В. Терентьев, 2002), что превращает учебно-педагогическую деятельность в самую конфликтогенную сферу общества (Л.И. Никовская, 1999 и др.).

Несмотря на большое количество эмпирических исследований, посвященных разным аспектам изучения выгорания, проблема далека еще от окончательного решения. Существуют достаточно противоречивые взгляды на само определение выгорания, его структуру, механизмы возникновения, и генезис. Нами было разработано и проведено эмпирическое исследование с целью изучения психологических особенностей эмоционального выгорания педагогов среднего и старшего звена.

**Цель исследования:** изучить психологические особенности эмоционального выгорания педагогов среднего и старшего звена.

**Объект исследования:** эмоциональное выгорание.

**Предмет исследования:** психологические особенности эмоционального выгорания педагогов среднего и старшего звена.

**Гипотеза исследования:** мы предполагаем, что эмоциональное выгорание педагогов среднего и старшего звена будет характеризоваться эмоциональным истощением, вызванным спецификой педагогической деятельности и в большей степени выражен у педагогов с длительным стажем профессиональной деятельности.

**Задачи исследования:**

1. Провести теоретический анализ исследований в отечественной и зарубежной психологии по проблеме эмоционального выгорания личности.
2. Подобрать диагностический инструментарий, целесообразный цели и предмету исследования.
3. Эмпирически изучить психологические особенности эмоционального выгорания педагогов среднего и старшего звена;
4. Проанализировать результаты исследования, сформулировать выводы.

### **Методы исследования:**

Для подтверждения гипотезы и решения поставленных задач использовались следующие методы:

1. Теоретические методы: анализ, синтез, обобщение теоретического материала по проблеме эмоционального выгорания в отечественной и зарубежной психологии.

2. Эмпирические методы: психодиагностические методики, направленные на выявление особенностей эмоционального выгорания личности: 1) методика диагностики эмоционального выгорания (В.В. Бойко); 2) методика «Диагностика профессионального выгорания» (К. Маслач, С. Джексон).

3. Методы математической обработки данных: описательная статистика, сравнительный анализ. Математико-статистическая обработка данных проведена с помощью компьютерной программы SPSS 22.

**Теоретико-методологической основой** работы являются труды отечественных и зарубежных исследователей по проблеме эмоционального выгорания: (Н.Е. Водопьянова, К. Маслач, В.Е. Орел, Т.И. Рогинская, В.В. Бойко и др.) и концепция общего адаптационного синдрома Г. Селье.

**Эмпирическая база исследования.** Исследование проводилось на базе МБУ «Школа №46». Всего в исследовании приняли участие 20 педагогов среднего и старшего звена с опытом профессиональной деятельности от 1 до 15 лет.

**Практическая значимость** выпускной квалификационной работы состоит в том, что результаты теоретического исследования могут быть использованы при разработке программ специальных курсов по общей психологии, психологии личности, социальной психологии.

Данные, полученные в ходе эмпирического исследования, могут быть рекомендованы к использованию в практической деятельности психологической службы системы образования: в диагностической,

консультационной, коррекционной практике по профилактике эмоционального выгорания педагогов.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованной литературы. Текст иллюстрирован рисунками и таблицами.

## **Глава 1. Теоретическое обоснование проблемы эмоционального выгорания у педагогов среднего и старшего звена**

### **1.1 Исследования синдрома эмоционального выгорания в зарубежной психологической науке**

В последние десятилетия в психологической науке зарубежными авторами достаточно активно проводятся исследования, посвященные проблеме «выгорания» персонала. Существует два направления – психиатрическое и социально-психологическое, в рамках которых проводятся исследования. Психиатрическое направление считает предметом изучения сущность психического здоровья, а также симптомы выгорания. В 1974 году Х. Дж. Фрейденбергер ввел понятие «staffburnout». Данный автор является ярким представителем психиатрического или клинического направления. Представленное им понятие трактовалось как: «...затухание, выгорание, сгорание горения». Область применения данного понятия сводилась к обозначению эффекта зависимости от наркотиков, и поэтому существовало в рамках психиатрического направления. Основой исследования являлось изучение здоровых людей, их психологического состояния. Но, здоровые люди находились в тесном контакте и общении с пациентами, испытывающими эмоциональные проблемы. На основании этого пациентам оказывалась профессиональная помощь.

По мнению Х. Дж. Фрейденбергера, синдром выгорания можно трактовать как: «...истощение энергии у профессионалов в сфере социальной помощи.... при принятии проблем других людей близко к сердцу». Другими словами, можно говорить о том, что люди, занятые в социальной сфере и помогающие другим людям, сами зачастую испытывают проблемы и трудности. В рамках социальной проблемы, феномен имел описательный характер [55].

Социально-психологический подход является вторым подходом в изучении данной проблемы. Концепцию «выгорания» как трех симптомного комплекса сформулировали К. Маслач и ее коллеги (S. Jackson, A. Pines). В исследовании К. Маслач, которое проводилось в 1986 году, обращалось внимание на то, что сфера услуг, различные образовательные учреждения и другие организации, где по роду деятельности люди должны взаимодействовать с другими людьми, находятся в зоне риска. Это связано, прежде всего, с тем, что происходит достаточно интенсивное общение и взаимодействие с окружающими людьми. При таком общении человек испытывает достаточно сильные эмоциональные перегрузки, так как погружается в проблемы клиентов, учеников, пациентов. Постепенно человек начинает осознавать, что вместо сопереживания и сочувствия к окружающим людям он начинает испытывать прямо противоположные чувства, такие как: раздражение, бессмысленность, беспомощность, апатию, злость. [38]

В своих работах К. Маслач указывала на то, что: «...выгорание – это не потеря творческого потенциала ...не скука, а вероятнее всего эмоциональное истощение, которое возникает на фоне стресса и является результатом общения с окружающими людьми».

В дальнейшем, предложенная К. Маслач «модель выгорания», стала основополагающей для последующих исследований феномена «выгорание».

Исследования, проведенные зарубежными исследователями, такими как: Poulin и Walter, 1993; Rowe, 1998; Lawlor, 1997 и другими, установили, что именно профессиональные стрессы являются причиной выгорания. Профессиональный стресс представляет собой достаточно сложный феномен. При возникновении трудной, тяжелой рабочей ситуации возникают различные психологические и физиологические реакции. У человека возникает дисбаланс между требованиями внешней среды, в частности, рабочей ситуации и существующими внутренними ресурсами. В 1997 году было проведено исследование 3400 работающих людей. Результаты исследования показали, что 40% испытуемых определяют работу как «очень

или чрезвычайно стрессовой», 25% испытуемых – стрессовый фактор поставили на первое место. [38]

По мнению Г. Селье, стресс представляет собой физиологический синдром, который складывается из изменений, носящих неспецифический характер. Другими словами: «...неспецифический ответ организма на различные предъявляемые требования». Характерной особенностью синдрома является его независимость от факторов или стрессоров, которые его вызывают. Г. Селье, опираясь на это, утверждает, что существует общий адаптационный синдром (ОАС) или синдром биологического стресса. Общий адаптационный синдром включает в себя три фазы: реакция тревоги, фаза сопротивления, фаза истощение. [47]

Реакция тревоги является первой фазой. Организм меняет свои характеристики. При возникновении тревожной реакции организм реагирует снижением сопротивляемости на стресс. Но, по мере мобилизации, сопротивляемость повышается.

Сопротивление является второй фазой. Здесь можно наблюдать, как повышается уровень сопротивляемости и становится выше.

Истощение является третьей фазой. Характерной особенностью здесь является снижение сопротивления. Длительное воздействие стрессора истощает энергию, психологическая и физиологическая защита сломлена, и человек перестает сопротивляться. Адаптивные возможности снижаются и как следствие возникают различные заболевания и нарушение здоровья.

С одной стороны, по мнению Г. Селье, стресс в малых дозах оказывается полезен, так как в результате стресса происходит мобилизация, и человек быстрее адаптируется к изменяющимся условиям. С другой стороны, длительное воздействие стресса приводит к печальным последствиям. Адаптационные возможности снижаются, что в свою очередь, приводит к физиологическим и психологическим нарушениям в человеческом организме. [47]

Отношения между людьми также вызывают психический стресс, который можно урегулировать таким же механизмом. По мнению Г. Селье, который говорит о том, что: «...при возникновении конфликта интересов возникает стрессор, в дальнейшем проявляются импульсы, носящие сбалансированный характер, и поступают приказы о сопротивлении или терпении...организм реагирует и принимает решение, сопротивляться...это может привести как к проигрышу, так и к выигрышу». [47]

Многочисленные современные исследования говорят о том, что психологический стресс «опосредуется через сложные психические процессы». Люди, обладающие тонкой эмоциональной организацией и чувствительностью, симптомы стресса распознают раньше, чем другие люди. Таким образом, можно говорить, что тип реагирования на различные стрессовые ситуации носит индивидуальный характер. «Это обстоятельство «исключает возможность устанавливать непосредственную зависимость психического стресса от характеристик среды...При невротических состояниях и личностных декомпенсациях, обусловленных психическим стрессом, роль предшествовавшего опыта и особенностей личности, которые определяют индивидуальную уязвимость наиболее выражены».

По мнению Л.А. Китаев-Смыка к развитию выгорания «...наиболее уязвимы люди, реагирующие на стресс по типу «А»: агрессивно, несдержанно, стремясь к соперничеству». По данным других исследователей значительная часть учителей (28%) обнаруживают выраженные признаки эмоционального выгорания также и по типу «В», для которого характерно: «низкое субъективное значение профессиональной деятельности, низкая стрессоустойчивость, ограниченная способность к релаксации и конструктивному решению профессиональных проблем, тенденция к отказу и избеганию в сложных ситуациях». [24]

На сегодняшний день синдром выгорания трактуется неоднозначно. Не существует единого мнения, касающегося причин, механизмов возникновения, динамику и структуру синдрома. Современные исследования

при описании данного феномена представляют несколько моделей выгорания. Процессуальный и результативный – эти два подхода определяют выгорание.

Такие исследователи как Пайнс и Аронсон представляют однофакторную модель эмоционального выгорания. Однофакторная модель представляет выгорание как: «...состояние физического, когнитивного, эмоционального истощения, которое возникает в результате длительного воздействия стрессогенных факторов, а также нахождением в ситуациях, которые эмоционально насыщены». Основной причиной выгорания считается истощение. Следствие представлено переживаниями и поведением. [32]

Такие исследователи как Х. Сиксма, Д. Дирендонк, В. Шауфели представляют двухфакторную модель. Эмоциональное истощение и деперсонализация – это двухмерная конструкция, которая объясняет синдром выгорания. Для эмоционального истощения характерными являются жалобы на нервное напряжение, на физическое самочувствие, то есть жалобы на свое здоровье в целом. Данный компонент получил название «аффективного». Для деперсонализации характерным является изменение отношения к себе, к пациентам, к ученикам. Данный компонент получил название «установочный».

Такие исследователи как К. Маслач, С. Джексон представляют трехфакторную модель, которая на сегодняшний день является одной из самых распространенных. Данная модель представляет выгорание как ответную реакцию на «длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций, включающая в себя три компонента: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений». [38]

Характерным для эмоционального истощения является чувство усталости, бессмысленности, а также эмоциональное перенапряжение. Человек не может адекватно эмоционально отреагировать на

психологическом уровне. Его эмоциональные ресурсы оказываются исчерпанными.

Характерным для деперсонализации является отрицательное отношение по отношению к другим людям. Возникает циничное, бездушное, формальное отношение к участникам трудового процесса. В коллективе возрастает конфликтность, наблюдается обезличенность общения.

Характерным для редукции персональных достижений является негативная оценка собственных достижений, ставятся под сомнение профессиональные результаты деятельности.

По мнению Е.Е. Водопьяновой, специфику профессиональной деятельности отражают три компонента выгорания, в которой данный феномен и обнаружили, а именно в социальной сфере. В последнее время были проведены различные исследования, которые подтвердили право на существование такой структуры выгорания. Таким образом, область распространения связана не только с социальным кругом, но и с другими сферами профессиональной деятельности. [17]

Такие исследователи как Firth, Mims, Iwanicki, Schwab, представляют четырехфакторную модель. Характерной особенностью данной модели является разделение каждого элемента на два различных фактора.

С точки зрения процессуальных моделей эмоциональное выгорание представляет собой динамический процесс. Данный процесс состоит из определенных стадий и фаз, а также имеет свою траекторию развития во времени. Выгорание развивается динамично и характеризуется эмоциональным истощением, которое со временем возрастает. В результате этого происходит развитие отрицательных установок к окружающим людям, задействованным в профессиональной деятельности. Работник, у которого наблюдаются симптомы выгорания, старается эмоционально отгородиться и дистанцироваться для того, чтобы найти способ преодоления истощения. Наряду с этим у работника возникает негативная установка на свою

профессиональную деятельность. Происходит редукция профессиональных достижений. Охарактеризуем процессуальные модели более подробно.

Авторами динамической модели являются Б. Перлман, Е.А. Хартман. Данные авторы разработали модель, с точки зрения которой, именно профессиональные стрессы являются причиной выгорания. Три измерения выгорания отражают три основные симптоматические категории стресса.

Первая категория – это физическое истощение, то есть, физиологические симптомы.

Вторая категория – это истощение эмоционального и мотивационного плана, деперсонализация, то есть, ориентированная на установки и чувства, аффективно-когнитивная.

Третья категория – это дезадаптация, снижение рабочей мотивации, продуктивности, происходит отстранение от профессиональных обязанностей, то есть, поведенческие реакции, которые проявляются в типах преодолевающего поведения. [32]

В исследованиях Б. Перлман, Е.А. Хартман выделяются четыре стадии стресса в рамках динамической модели.

1. Напряженность является первой стадией. Она характеризуется адаптацией к рабочим требованиям, которые сопровождаются дополнительными усилиями. Существует два типа ситуаций, вызывающих такую напряженность. Первая ситуация, это ситуация при которой недостаточно тех умений и навыков, которыми обладает работник. В результате наблюдается несоответствие профессиональным и статусно-ролевым требованиям, предъявляемым к работнику. Вторая ситуация заключается в несоответствии работы ожиданиям, потребностям, ценностям работника. Обе эти ситуации являются процессом запускающим эмоциональное выгорание. Причиной служит противоречие между работником и его окружением.

2. Переживание стресса и сильные ощущения представляют собой

вторую стадию. Необходимо обратить внимание на тот факт, что не все стрессовые ситуации вызывают переживания. Это происходит в связи с тем, что работник достаточно адекватно оценивает свои возможности, осознает требования, предъявляемые к рабочей ситуации. Динамика развития эмоционального выгорания поэтапно от первой стадии ко второй во многом зависит от самой организации профессиональной деятельности, а также от статусно-ролевых переменных.

3. На третьей стадии происходит проявление на уровне индивидуальных вариаций трех элементов: физиологического, поведенческого и аффективно-когнитивного.

4. Следующая, четвертая, стадия является эмоциональным выгоранием, которое выражается в постоянных психологических стрессах. Переживание эмоционального выгорания – следствие психологического стресса. Оно проявляется в виде физического и эмоционального истощения, а также связано с переживанием дискомфорта (психологического и физического).[32]

В работе Дж. Гринберга эмоциональное выгорание представлено в виде пятиуровневого процесса, который прогрессирует от стадии к стадии:

- первая стадия характеризуется как «медовый месяц». Сотрудник в основном удовлетворен работой и рабочими обязанностями, проявляет энтузиазм. Но постепенно накапливаются рабочие стрессы. Профессиональная деятельность приносит меньше удовольствия. Работник становится менее энергичным.

- на второй стадии («недостаток топлива») постепенно проявляется усталость и небольшое нарушение сна. Из-за отсутствия дальнейшего стимулирования к работе у индивида пропадает интерес к трудовой деятельности. Работа теряет привлекательность в глазах работника. Следовательно, снижается трудовая продуктивность. В некоторых случаях возможны дисциплинарные нарушения, а также отстранение от профессиональных функций. При достаточно высокой мотивации работник

подпитан внутренним ресурсом для продолжения активной рабочей деятельности, однако этим наносится ущерб здоровью.

- третья стадия обозначена как «хронические симптомы». Работа без полноценного отдыха (особенно это сказывается на трудоголиках) приводит к явному измождению организма. Ослабленный организм становится более склонен к заболеваниям. Также проявляется психологическая деформация: хроническая раздраженность, злоба, подавленность, ощущение «загнанности в угол». У работника проявляется ощущение постоянной нехватки времени.

- на четвертой стадии (кризис) развиваются хронические заболевания. В итоге это приводит к потере трудоспособности (частично или полностью). Неудовлетворенность своей жизнью продолжает усиливаться.

- на пятой стадии выгорания («пробивание стены») физические и психологические проблемы обостряются. Это создает почву для развития острых заболеваний с угрозой жизни и здоровью. В результате карьера и факт наличия работы у человека находится под вопросом. [55]

Концепция М. Буриша достаточно подробно описывает процесс выгорания. На начальных этапах этого явления увеличиваются личные затраты внутренних резервов организма (как следствие стремления максимально продуктивно выполнить рабочие обязанности). Далее такое перенапряжение сил переходит в усталость и затем сменяется разочарованием в профессиональной деятельности. Постепенно падает интерес к работе. М. Буриш считает, что эмоциональное выгорание развивается индивидуально, то есть невозможно окончательно определить временные рамки и конкретизировать особенности выгорания для всех случаев. В первую очередь, все зависит от эмоционально-мотивационного уровня развития личности, а также от внешних условий, в которых происходит профессиональная деятельность.

Однако, несмотря на особенности в изучении этого явления, М. Буриш выделяет несколько основных стадий выгорания:

- первая стадия характеризуется высокой активностью работника в профессиональной деятельности. Социальные контакты ограничены, как и потребности, не связанные с выполнением своих функций. Это со временем истощает внутренние ресурсы личности;

- для второй стадии характерно снижение профессионального участия. Контакты с коллегами и субъектами профессиональной деятельности становятся менее интенсивными. Внешне это проявляется в изменении восприятия окружающих: негативное отношение, стереотипы, цинизм и безразличие. Свои обязанности профессионал начинает выполнять неохотно. Прослеживается неудовлетворенность работой;

- в третью фазу у индивида проявляется острая эмоциональная реакция в профессиональной деятельности. Преобладают депрессия и агрессия. Это сопровождается апатией, чувством вины, падением уровня самооценки, а также повышением конфликтности;

- на четвертой стадии мы видим деструктивное поведение, проявляющееся во всех сферах деятельности (интеллектуальной, мотивационной и эмоциональной). Внимание и концентрация специалиста снижается, появляется ригидность в мышлении и неспособность выполнять сложные задания. Инициатива в профессиональной деятельности практически отсутствует (как и снижается общая эффективность деятельности). Безразличие, избегание контактов и одиночество – частые спутники профессиональной деятельности;

- для пятой стадии характерны психосоматические проявления выгорания: бессонница, проблемы с сердцем, головные боли и т.д. Появляется зависимость от алкоголя, никотина и кофеина;

- последняя стадия характеризуется полным разочарованием своей деятельностью, а также деформацией в отрицательную сторону жизненных установок. На практике это проявляется в чувстве беспомощности и бессмысленности дальнейшей жизни. [57]

В контексте описанных концепций эмоционального выгорания исследователи выделяют несколько детерминирующих факторов. Для интерперсонального подхода характерно изучение межличностных взаимоотношений работника с субъектами его профессиональной деятельности как центральной причиной выгорания (B. Buunk, W. Schaufeli, 1992; C. Maslach, 1976, 1993). Сторонники индивидуального подхода выделяют влияние мотивационной и эмоциональной сфер личности на выгорание (L. Hallsten, 1993; S. Hobfoll, J. Freedy, 1988, 1989; A. Pines, 1981, 1988, 1993). Последователи организационного подхода же считают, что источником выгорания, прежде всего, служит рабочая обстановка (M. Burisch, 1993; R. Schwab и E. Iwaniski, 1982; J. Winnabst, 1993).

Отдельный интерес представляет позиция К. Маслач и М. Лейтера. Их подход рассматривает взаимодействие личностных и ситуативных факторов, их роль в развитии выгорания. Основная мысль выражается в том, что выгорание – это несоответствие личности и работы. Чем больше пропасть этого несоответствия, тем интенсивней развивается выгорание. Предполагается несколько видов этого несоответствия:

- несоответствие требований работника и доступных ресурсов, при котором выгорание ведет к снижению качества выполняемой работы и ухудшению отношений с коллегами;

- несоответствие стремлений работника к самостоятельности (то есть возможности самому выбирать пути достижения результата) и строгой позиции администрации контролировать рабочий процесс. В итоге возникает чувство бесполезной деятельности и отсутствие ответственности за нее;

- несоответствие рабочих условий и личных устремлений работника из-за отсутствия вознаграждения. Итогом становится переживание личностью непризнанности его труда;

- несоответствие личности и работы из-за потери ощущения позитивного взаимодействия с коллегами. Одним из деструктивных моментов становится увеличение числа нерешенных конфликтов. Это

порождает чувство неудовлетворенности и враждебности. Уменьшается социальная поддержка;

- несоответствие личности и работы из-за отсутствия представлений о справедливости на рабочем месте. В результате ценность работника в его же глазах уменьшается;

- несоответствие этической составляющей и требованиями со стороны работы. [38]

Однако, данные разных исследователей не всегда согласованы между собой. Так, часть научного сообщества считает, что физиологические данные (возраст, пол), опыт работы (стаж) и социальные характеристики личности не связаны с выгоранием. Возраст имеет неоднозначное влияние на выгорание, так как не выявлено прямой зависимости конкретных возрастных периодов и выгорания. В работах Вестхауза (Westerhouse, 1979) выявлена зависимости выгорания и неудовлетворенности работой (отсутствие перспектив личного роста), личных качеств. Зависимости выгорания от продолжительности работы, напротив, не выявлено. По мнению Uetz M.K. гендерные различия имеют место в оценке личных стресс-факторов. Например, женщины в педагогике считают наиболее стрессовым фактором работы «трудных учеников». Для мужчин же в педагогике, напротив, основным стрессовым фактором является бюрократизм и множество «бумажной работы». В то же время, у других исследователей зависимости гендера от выгорания не наблюдается (Ackerley, 1988; McGee, 1989.). Австралийские исследователи Марк Пирс и Джеффри Моллой (Mark Pierce, Geoffrey Molloy). Не наблюдается и зависимость выгорания от образования, интеллекта и заработной платы.

У П. Торнтон довольно часто выдвигается зависимость эмоционального выгорания от поведения личности. В исследованиях выявлена связь между стратегией избегания конфликтов и выгоранием.

Подводя итог вышесказанному, можно сказать, что эмоциональное выгорание порождено рядом факторов. Они включают в себя как

индивидуально-психологическими особенностями личности, так и особенности профессиональной деятельности. Но нельзя сказать об однозначности зависимости выгорания и динамики развития различных составляющих. Возможно, это обусловлено особенностями профессиональной деятельности в той или иной сфере, либо наличием (или отсутствием).

## **1.2 Подходы к проблеме эмоционального выгорания в отечественной психологии**

Внимание к исследованиям явления эмоционального выгорания в отечественной психологии связано с изучением профессиональных стрессов. Сам термин «выгорание» не употребляется открыто, однако отсылки к нему попадаются довольно часто. Исследования А.С. Шафрановой, проведенные в 20-е годы XX века, детально рассматривают деятельность учителей. В исследованиях подтвердилось наличие «латентных факторов» индивидуальности, которые предрасполагают или препятствуют формированию эмоционального выгорания у преподавателей. Также были изучены условия и механизмы появления дезадаптации в профессиональной деятельности учителей. Также Л.С. Шафранова сформулировала характеристику труда преподавателя, описывая специфику работы как отношения «человек-человек», что ведет к постепенному выгоранию участвующих в этих отношениях людей. Среди особенностей выгорания выявлены следующие:

- постоянное ощущение новизны, характерное для рабочих ситуаций;
- специфичность труда зависит не только от предмета труда, но и от особенностей личности самого субъекта;
- постоянная необходимость в саморазвитии. В противном случае появляется неудовлетворенность, подавленность и раздражительность;

- эмоциональная насыщенность межличностных отношений. Также необходимо понимать, что эта насыщенность не может находиться постоянно на высоком уровне, что становится патогенным;

- эмоциональная ответственность за подчиненных;

- постоянное наличие в профессиональной деятельности волевых факторов. Необходимо отметить эмоциональное переутомление, зависящее от высоких волевых стимулов, а также постоянной активной работы сознания профессионала. Переутомление связано с активной внеурочной работой и сложностью совокупных профессиональных действий. Все это усугубляется дополнительной напряженностью, выраженной «специфическими эмоциями». [50]

М.М. Рубинштейн описывает специфику педагогического труда в работе «Проблема учителя». В работе отмечены серьезные нагрузки на эмоциональную составляющую работы преподавателя, а также выделены качества в работе учителя: волевая стойкость, последовательность планирования действий, терпение, требовательность и строгость (и одновременно с этим их смягчение благоприятным отношением). Основным моментом отношений «ученик-учитель» является некое «нерассудочное влияние», в котором проявлена не столько эмоционально-волевая сторона отношений, сколько особенности личности самого учителя. Эмоциональная сфера отношений, по мнению М.М. Рубинштейна, редко осознается и трудно управляется. Достаточно тяжело «вжиться в чужую психику, перевоплотиться», совсем невозможно «раствориться в ней». Поэтому педагогическое чутье и педагогический такт нерассудочны, а преподаватель постоянно стоит перед выбором: действовать на основе разума (который вооружен наукой) или нерационального компонента (чутьё). Итог анализа работы М.М. Рубинштейна: благодаря эмоциональной зрелости возможно частично справиться с трудностями, ведущими к выгоранию преподавателя в учебной деятельности. Однако общественность и наука пока что не в состоянии обеспечить учителей всеми условиями для полноценного

самовоспитания. Следовательно, преподаватель вынужден действовать больше самостоятельно, предотвращая собственную деградацию. [31]

Вопрос актуальности этой проблемы поднимался не первый раз. В конце XIX века А.П. Чехов описал синдром выгорания в двух произведениях «Ионыч» и «Палата №6». Произведения представляют очень точную картину синдрома эмоционального выгорания, который будет спустя 80 лет описан уже научными терминами психологии и психиатрии.

Феномен эмоционального выгорания прослеживается и в работах Б.Г. Ананьева. Он употребляет термин «эмоциональное сгорание», которым обозначает негативное явление в профессиональной деятельности «человек-человек». Но эти работы только зафиксировали феномен, не проверяя его эмпирическими исследованиями. В дальнейшем работы в этом направлении были свернуты.

Возвращение к этой проблеме в дальнейшем произошло со стороны развития эргономики (психологии труда). В иностранной литературе появляются данные о синдроме эмоционального выгорания, который представляется как профессиональное заболевание работников социальной сферы (врачи, учителя, психологи, священники и т.д.).

В конце XX века термин выгорания вновь становится объектом внимания психологической науки. Часть работ этой области имеют больше эмпирическую направленность: Н.Е. Водопьянова и др., 1996, Н.В. Гришина, 1997; В.Е. Орёл, 1999, 2000, 2001; А.А. Рукавишников, 2001; Т.В. Форманюк, 1996, В.В. Бойко, 1996 и др. Определение понятия выгорания в большей степени заимствовано у зарубежных коллег.

На данный момент большинство современных исследований в сфере эмоционального выгорания посвящены теме труда преподавателя. Эта проблематика весьма актуальна, поскольку явление выгорания напрямую связан с сохранением физического и психического здоровья. Также эта тема касается и профессионального долголетия специалиста.

На сегодняшний день отечественная психологическая наука располагает двумя основными подходами к изучению проблемы эмоционального выгорания:

1. С точки зрения экзистенциального анализа выгорание рассматривается как искаженная ценностно-смысловая сфера личности. Это приводит к предельному экзистенциальному состоянию. Н.В. Гришина считает, что связывать синдром выгорания только с профессиональным стрессом недостаточно. Состояние эмоционального выгорания напрямую зависит от ощущения утраты смысла деятельности (деятельность рассматривается как один из смыслов жизни). В некоторых случаях это негативное ощущение может вызывать экзистенциальный невроз. Выгорание является следствием разочарования в работе как возможности достижения смысла жизни. Таким образом, выгорание – это невозможность пережить крах личных целей, своего рода тупиковая ситуация в поиске смысла жизни. Как считает А. Лэнгле: «...человеческий дух истощается в борьбе против обстоятельств, которые трудно изменить» [33]

Г.А. Макарова утверждает, что «...синдром сгорания подстерегает нас, когда из нашей жизни уходит смысл, но мы не можем или не хотим остановиться и признать этого. Синдром сгорания подталкивает нас к той, пока незнакомой жизни, которую мы всей душой стремимся обнаружить» [34]. То есть, мы можем предположить, что эмоциональное выгорание имеет и положительную сторону – возможность изменений, перемен и восстановления.

2. С точки зрения явления стресса. Профессиональное выгорание – это своего рода ответная реакция человеческого организма на продолжительные профессиональные стрессы. Как отмечает В.Е. Орел: «...эмоциональное выгорание как профессиональный феномен представляет собой состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся, прежде всего, в профессиях социальной сферы». [41]

У В.В. Бойко эмоциональное выгорание выступает как механизм психологической защиты, который выражен в виде эмоционального отчуждения от психотравмирующих раздражителей. Вместе с тем, выгорание – это процесс динамический, появляется и развивается постепенно, в соответствии с теми же механизмами, что и стрессовое состояние. Выгорание является стереотипом приобретенных эмоциональных ощущений в профессиональной среде. Частично выгорание является функциональным стереотипом, который позволяет личности минимизировать расход внутренних ресурсов. Таким образом, по мнению В.В. Бойко, эмоциональное выгорание имеет дисфункциональные последствия. Он отрицательно влияет на профессиональную деятельность и отношения в рабочем коллективе. Естественна в таких условиях деформация личности. [8]

Множество исследований факторов выгорания не дают однозначных результатов. Основным вопросом становится понимание причин выгорания: личностные черты или особенности профессиональной деятельности, межличностное взаимодействие или факторы профессиональной среды.

Все факторы, влияющие на развитие профессионального выгорания, группируются в два блока: условия профессиональной деятельности (внешние факторы) и индивидуальные характеристики участника этой деятельности (личностные, организационные факторы). Часть исследователей считают, что имеется третья группа факторов, влияющих на выгорание. Например, Т.В. Форманюк выделяет индивидуальные, социальные факторы, а также «характер работы и рабочего окружения».

С точки зрения В.В. Бойко, причинами, ведущими к профессиональному выгоранию, являются:

1. Внешние факторы. К ним относится хронически напряженная психоэмоциональная деятельность. Она развивается в тех случаях, когда работнику социальной сферы деятельности необходимо постоянно эмоционально подпитывать свою деятельность. Деятельность социальной сферы связана с постоянным общением. Также к внешним факторам

относится дестабилизирующая организация деятельности, то есть недостаточно спланированная трудовая деятельность, а также недостаток оборудования, завышенные требования коллег и расплывчатая информация. Примером может служить работа врача, где необходимо постоянно принимать много пациентов. Необходимо понимать, что дестабилизирующая обстановка имеет многократно негативные последствия, то есть сказывается как на личности работника, так и на субъектах профессиональной деятельности. К внешним факторам относится и повышенная ответственность за выполняемые профессиональные функции. Работники социальной сферы находятся в режиме внутреннего и внешнего контроля. Основной особенностью является то, что необходимо находиться в состоянии субъекта на протяжении всей работы (т.е. ставить себя на его место, вслушиваться, всматриваться, сопереживать и т.д.). Еще одним внешним фактором является неблагоприятная атмосфера профессиональной деятельности, при которой одни вынуждены растрчивать эмоции, а другие, наоборот, ищут способы минимизировать растрату психических ресурсов. Последним элементом этого блока факторов является внешний контингент, психологически трудный. Так или иначе, при продолжительном действии любого из этих факторов, даже психологически стойкий человек начнет склоняться к выгоранию. [8]

2. Внутренние факторы. В первую очередь, к ним относится склонность к ригидности в области эмоций, так как эмоциональное выгорание более присуще людям сдержанным и менее восприимчивым. Для людей импульсивных процесс выгорания проходит менее интенсивно. Повышенная же впечатлительность может свести на нет механизм психологической защиты. Также к внутренним факторам относится трудоголизм. Еще одним элементом является слабая мотивация эмоциональной отдачи профессионала, причем здесь вероятными будут два варианта развития: либо работник не считает необходимым сопереживать объекту деятельности, либо человек не умеет получать эмоциональную

отдачу за сопереживание субъекту. Нравственные дефекты личности, либо нравственная дезориентация – еще один внутренний фактор, ведущий к эмоциональному выгоранию. [8]

В ходе работы над темой выгорания несколько ученых сделали вывод, что личностные особенности более интенсивно влияют на выгорание, нежели внешние факторы (В.Е. Орел, Н.В. Самоукина, М.Ю. Горохова, Е.С. Романова, Э.Э. Сыманюк, и др.)

При широком обследовании более 500 человек, представителей социальных профессий, Н.Е. Водопьянова и Е.С. Старченкова изучили феномен выгорания как следствие концентрации личности на рабочем результате. Ими были выделены следующие факторы, возникающие при формировании психоэмоционального выгорания: [15]

- ориентация на сотрудничество и компромисс, высокая мотивация саморазвития и роста, инициативный подход к решению стоящих перед профессионалом задач и высокий уровень коммуникативных навыков – это первая группа факторов, снижающих вероятность и интенсивность выгорания;

- второй фактор определяет вероятность развития истощения и деперсонализации. Он включает в себя низкую самооценку, неустойчивость эмоциональной сферы, сниженную активность, частое использование стратегии избегания или ухода от проблемы;

- третий фактор представляет собой размытость личных целей и личных ценностей, а также низкий уровень умений. Сюда же входит некорректность самооценки и консерватизм в выборе моделей поведения. [15]

Указанные данные говорят о том, что отечественная исследовательская наука в области психологии имеет несколько подходов по вопросу понимания явления выгорания, механизмов его генезиса и развития. Наиболее привлекательным на данный момент видится именно процессуальная сторона возникновения выгорания, отраженная в методике

В.В. Бойко. Данная методика описывает подробную картину выгорания как не статичного процесса. Процесс этот возникает и развивается поэтапно, при наличии трех фаз. Сама интенсивность выгорания оценивается по 12 шкалам, группирующимся по трем фазам: [8]

- фаза «тревожное напряжение», которая аккумулирует процесс выгорания. Напряжение динамично, выражается в постоянном существовании травмирующих факторов;

- фаза «резистенция», то есть сопротивление нарастанию стресса;

- фаза «истощение»: общее падение тонуса, ослабление нервной системе.

Первая фаза «тревожного напряжения» является своего рода запускающим механизмом выгорания. Здесь мы видим четыре симптома:

- переживания травмирующих внешних факторов (осознание этих факторов);

- неудовлетворенность собственной профессией или родом деятельности, должности (развитие этого недовольства идет интуитивно);

- чувство «загнанности в клетку», которое выражается в ощущении безвыходности и переживается особенно остро. Развивается это чувство вследствие тщетности устранить психотравмирующие обстоятельства (интеллектуальный тупик);

- тревожность и депрессия, выраженные тревожно-депрессивным состоянием (неудовлетворенность профессией порождает ситуативное переживание или личную тревогу). [8]

Вторая фаза «Резистенции» выражена в формировании защиты и имеет следующие проявления:

- неадекватность в эмоциональном реагировании на внешний мир: работник постепенно перестает различать экономичное проявление эмоций и неадекватное эмоциональное реагирование. Личность начинает экономить на эмоциях, но экономит в ущерб всей эмоциональной сфере, то есть контакт устанавливает не со всеми субъектами (по принципу «хочу-нехочу»);

- эмоционально-нравственная дезориентация, проявляющаяся в недостаточном стимулировании нравственной сферы. Профессионал недостаточно эмоционально откликается на объект деятельности, оправдывая это;

- дальнейшее развитие экономии эмоций, что проявляется уже за пределами профессиональной сферы (дома, в компании друзей и т.д.). Во время работы личность настолько устает от социальных контактов, что вне работы начинает избегать этих социальных контактов (при этом человек считает, что он поступает правильно);

- редукция профессиональных обязанностей. Она выражена в попытках минимизировать обязанности, требующие эмоциональные затраты. [8]

Последняя фаза эмоционального выгорания - «Истощение». Выражается в слабости нервной системы, снижением общего жизненного тонуса. Включает в себя следующую симптоматику:

1. Эмоциональный дефицит – истощение эмоциональной сферы, оскуднение эмоций, сужение репертуара эмоционального реагирования;
2. Эмоциональная отстраненность: исключение как положительных, так и отрицательных эмоций из профессиональной и личной жизни;
3. Деперсонализация: наиболее существенно проявляется в процессе коммуникаций в виде отсутствия интереса как к субъекту общения, так и к самому его процессу;
4. Психосоматические нарушения: возникновение соматических заболеваний эмоциогенной этимологии. [8]

Было проведено исследование педагогов, работающих в общеобразовательных школах на предмет их специфики профессионального выгорания и факторов, влияющих на данный процесс. Было выявлено, что более половины педагогов работают в условиях постоянных интеллектуальных перегрузок, четверть педагогов отмечают умеренный их характер, но постоянную силу воздействия. Психоэмоциональные перегрузки были отмечены практически всеми учителями, причем треть из них говорят о

постоянном его характере. Стоит отметить, что некоторые педагоги говорят о существенных физических нагрузках в процессе педагогической деятельности. Так же, В.В. Бойко в исследованиях отмечает наличие у более 70% педагогов наличие неврологических нарушений. [8]

При изучении факторов ухудшения здоровья педагогов можно выделить следующие: социальные, экономические, жилищно-бытовые. Повседневность педагога сопровождается большим количеством социальных контактов, психическим напряжением, эмоциональными скачками, высоким уровнем ответственности профессиональной деятельности педагогов. Вполне естественным является стремление учителей беречь себя и экономить свои эмоциональные ресурсы. Все это способствует возникновению и развитию различных защитных механизмов, которые не только несут положительную службу для учителя в виде помощи в преодолении стресса, но и существенно сужают эмоциональность личности педагога, делая его часто апатичным и циничным.

В работах Е.Ю. Компан отмечается, что «...у учителей эмоциональное истощение и деперсонализация выражены больше, чем неудовлетворенность личностными достижениями». [39]

Г.А. Макарова, обобщая исследования эмоционального выгорания у педагогов характеризует их следующим образом: «...у них превалирует усталость, истощение, психосоматические недомогания, раздражительность, напряженность, тревожность, снижение настроения, переживание чувства вины, пессимизм, негативная Я-концепция». [32]

В.В. Водопьянова пишет, что «...синдром эмоционального выгорания представляет собой обобщенное понятие и включает различные сочетания психопатологических, психосоматических симптомов, признаков деформации личности и нарушения ее социального функционирования не только в сфере профессиональной деятельности человека, но и в личной жизни» [15].

Таким образом, осуществляя профессиональную деятельность в условиях часто возникающих конфликтов и эмоционального напряжения, педагоги включаются в группу риска развития невротических расстройств, психосоматически заболеваний, а также деформаций личности (невротических и патологических развитий). Собственное психическое здоровье и психологическое благополучие являются необходимыми профессионально важными качествами специалистов, работающих с людьми и особенно с детьми. Поэтому заботу о здоровье учителей можно назвать приоритетной задачей на сегодняшний день.

### **1.3 Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности педагога**

Процесс развития педагога характеризуется трудностью и многоаспектностью, обусловленный спецификой профессиональной деятельности, заключающейся в ведущей роли и активности самого учителя в процессе его межличностного взаимодействия.

Заключение о профессиональной пригодности учителя к педагогической деятельности должно выноситься не только на основании его знаний обо всех структурных элементах образовательного процесса, но и на основании его личностных качеств и наличии у него профессиональной деформации. Также, не маловажным является аспект творчества с профессиональной педагогической деятельности и использование различных инновационных приемов в профессиональной деятельности. Это обусловлено тем, что данные составляющие способствуют снижению нервно-психического напряжения у педагогов в процессе их профессиональной деятельности, соответственно, будут отражать профессиональную их компетентность и личностную сохранность.

Понятие компетентности и компетенций на сегодняшний день в отечественной психологической науке до конца не определено. Однако

многие исследователи, в частности, Л.А. Китаев-Смык, предлагают следующие его характеристики: «...наличие знаний, чтобы быть успешным, понимание важности этого знаний на практике, набор эксплуатационных навыков, творческий подход к профессиональной деятельности» [24].

В.А. Бодров выделяет следующие составляющие профессиональной компетентности и пишет, что она «...является набором знаний, умений и навыков, определяющих эффективность труда и позволяющих эффективно выполнить ту или иную профессиональную задачу». [6] Не маловажную роль играют личностные качества профессионала, особенно, если речь идет о профессии, связанной с взаимодействием с людьми. Для успешного её выполнения большое значение играют сочетание личностных качеств и свойств, активность в процессе продолжение профессионального обучения и совершенствования своих профессиональных навыков, готовность к изменениями и инновационным внедрениям, высокий уровень развития социального и эмоционального интеллекта и др.

Особую группу риска возникновения и развития эмоционального выгорания составляют учителя. Их ежедневная профессиональная деятельность сопряжена с большим количеством социальных контактов, коммуникативной напряженностью, они постоянно находятся «на виду» и подвержены ежедневно социальной оценки со стороны всех участников образовательного процесса. Выгоранию педагогов также способствует и возникшая современная тенденция, связанная с тем, что педагогов общество «обязывает» быть альтруистами, одновременно, превращая эту профессию в сферу услуг, говоря о том, что педагоги оказывают образовательные услуги. Данные противоречивые тенденции существенно, на наш взгляд, усложняют работу педагогов и повышают уровень их нервно-психического напряжения.

Тем не менее, содержание педагогической деятельности уже само по себе эмоциогенно. Т.В. Форманюк говорит о том, что «...у педагогов имеется большое количество стрессовых факторов, вызывающих эмоциональное и психическое напряжение. К данным факторам относятся высокий темп

работы в условиях дефицита времени, частые перегрузки, сложные педагогические ситуации с детьми и их родителями, необходимость постоянно находиться под оценкой и др.». [54] Эти и многие другие особенности деятельности учителей способствует развитию у них профессионального и эмоционального выгорания.

Среди педагогов гораздо чаще, чем у специалистов других профессий, встречается заболевание хронической усталостью, переутомления, нарушения режима труда и отдыха.

Нарушения эмоциональной сферы педагогов влекут за собой нарушения в поведенческой сфере, а также физические и соматические заболевания. Головные боли, бессонница развивают у педагогов апатию, эмоциональную ранимость, чувство скуки, снижается инициативность, энтузиазм в работе. Все это сказывается на эффективности трудовой деятельности учителей, и, соответственно, на отношениях с администрацией школы, с коллегами, учениками и их родителями. Учителя становятся неуверенными в себе, раздражительными, оценивающе начинают смотреть на мир и окружающих.

Т.В. Форманюк продолжает и говорит о том, что «...помимо эмоциогенности педагогической деятельности, к факторам, способствующим возникновению и развитию выгорания педагогов относится и высокая психическая напряженность труда. Это обстоятельство усугубляется еще и тем, что эмпатические качества являются профессионально важными в деятельности учителя» [54].

Перечислим основные факторы, влияющие на развитие эмоционального выгорания учителей:

1. высокая трудовая загруженность в течение рабочего дня;
2. преобладание в профессии женщин. Женщины, в сравнении с мужчинами, быстрее развивают симптомы эмоционального выгорания. Также, придя после работы домой, продолжают заниматься домашними обязанностями, воспитанием своих детей. Часто берут работу на дом;

3. малое количество молодых специалистов в профессии. В связи с непрестижностью труда учителя и низкой заработной платой, многие молодые специалисты после получения педагогической специальности в вузе, переквалифицируются в другие профессии;

Не мало важным для анализа является вопрос о возможных причинах профессиональной непригодности учителей. В данном аспекте важно уделить внимание организации труда учителя, а также личностным особенностям, способствующим развитию профессиональной деформации личности [35].

А.С. Шафрановой было проведено исследование, в результате которого она разработала классификацию профессий, наиболее подверженных профессиональному выгоранию. Так, А.С. Шафранова пишет, что «...к группе профессий высшего типа относится и профессия педагога, так как в ней необходима постоянная внеурочная работа над предметом и собой, тогда как профессия среднего типа подразумевает работу только над предметом, а профессии низшего типа после обучения не требуют работы ни над собой, ни над предметом» [51].

Учитель постоянно должен заниматься саморазвитием, самообразованием, он должен развиваться личностно. У них постоянно задействован волевой контроль собственного поведения, эмоциональных проявлений. Наравне с этим, педагог должен проявлять искреннюю любовь, равнодушие к детям, существенно участвовать в их жизни и личностном становлении.

Еще одно исследование было проведено Л.М. Митиной, которое также раскрыло факторы возникновения эмоционального выгорания педагогов. Она разделила данные факторы на две категории: внешние и внутренние. Автор пишет, что «...внешние факторы включают в себя специфические особенности деятельности педагогов, связанные с профессионально-важными качествами, а также организационные факторы, характеризующие особенности рабочего времени, выполняемые обязанности, степень

ответственности, состав коллектива, возможные вертикальные и горизонтальные конфликты» [39]. К внутренним факторам она относит «...коммуникативные трудности, связанные с отсутствием опыта решения конфликтных ситуаций во взаимодействии с детьми, родителями, коллегами, руководством, неумение сдерживать и контролировать свое эмоциональное состояние; ролевые и личностные трудности, связанные с феминистичностью профессии» [39].

Подводя итог теоретическому анализу проблемы возникновения эмоционального выгорания у учителей, мы можем отметить, что специалисты данной профессии подвержены профессиональной и личностной деформации под влиянием многих стрессогенных факторов. К таковым относятся эмоциогенность труда учителя, неопределенность и многозадачность трудовых обязанностей, возможные конфликтные ситуации, переутомлением, высоким уровнем напряженности.

### **Выводы по первой главе**

В данной главе мы подробно рассмотрели теоретические основы формирования синдрома эмоционального выгорания, проанализировали различные дефиниции феномена «выгорания». Многими учеными подчеркивается сложный и многоуровневый характер эмоционального выгорания (М. Буриш, Н.Е. Водопьянова, К. Маслач, В.Е. Орел и др.).

В целом выгорание рассматривается как симптомокомплекс, который охватывает все структурные уровни личности: социально - психологический, отражающий изменение межличностных отношений; личностный - изменение личностных черт; мотивационный - качественное и содержательное изменение мотивации; регулятивно-ситуационный, отражающий изменение состояний и эмоциональных отношений.

Выгорание изучается и с результирующей, и с процессуальной сторон как процесс, развивающийся в ходе профессионального становления и

имеющий ряд стадий (M. Burish, C. Cherniss, L. Hallsten, В.В. Бойко и др). Наиболее подробно стадийный процесс развития выгорания рассматривается в концепциях М. Буриша и В.В. Бойко, которые выделяют фазы в динамике феномена выгорания, характеризуя каждую из них.

В настоящее время наибольшее признание в мире получил подход, в котором «выгорание» понимается как синдром, возникающий вследствие воздействия хронических стрессов на рабочем месте и включающий в себя три компонента: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личностных достижений (С. Maslach, S. Jackson A. Pines).

Важным для развития «выгорания» является также то, как работник справляется со стрессом. Исследования показывают, что наиболее уязвимы те, кто реагирует на стресс агрессивно, стремясь избавиться от него любой ценой. Такие люди склонны к недооценке сложности стоящих перед ними задач и времени, необходимого для их решения. Явления, порождающие стресс, вызывают у них чувство подавленности, уныния. Есть данные и о том, что менее подвержены «выгоранию» те, кто использует активный, а не пассивный подход к решению проблем, возникающих на работе.

В настоящее время исследователями активно изучаются вопросы, связанные со структурой и динамикой выгорания, спецификой проявления выгорания в разных профессиях, детерминанты и факторы, способствующие возникновению и развитию выгорания, влияние выгорания на здоровье и деятельность профессионала, а также вопросы профилактики и коррекции выгорания. Следует допустить, что происхождение «выгорания» скорее является результатом сложного взаимодействия личностных особенностей человека, ситуации его межличностных отношений и его профессиональной деятельности.

Определен круг профессий, в которых выгорание проявляется в большей степени, – это профессии социальной направленности (сферы «человек-человек»): педагогические, медицинские, связанные со сферой услуг, управленческие и др., главной характеристикой которых является

межличностное взаимодействие, характеризующееся чрезмерной эмоциогенностью.

Таким образом, несмотря на различие в подходах к изучению эмоционального выгорания, можно заключить, что данный синдром представляет собой личностную деформацию вследствие эмоционально затруднённых или напряжённых отношений в системе «человек-человек», развивающуюся во времени. Развитие синдрома выгорания носит стадийный характер, в процессе которого происходит изменение отношения к профессиональной деятельности до безразличного и даже отрицательного, нарушаются контакты с людьми, подавляются гуманные формы поведения. Однако сложный характер синдрома эмоционального выгорания, а также многообразие интерпретаций его причин и проявлений требует поиска новых путей, исследовательских стратегий по оптимизации профессиональной деятельности, адаптации личности к быстро меняющимся социальным, подчас экстремальным условиям.

## Глава 2. Эмпирическое исследование психологических особенностей эмоционального выгорания педагогов среднего и старшего звена

### 2.1 Организация и методы исследования

Эмпирическое исследование психологических особенностей эмоционального выгорания педагогов среднего и старшего звена осуществлялось на базе МБУ «Школа №46» г.о Тольятти. В нем приняли участие 20 педагогов, работающих в среднем и старшем звене, то есть преподающие для подростков и старшеклассников. Их социально-демографические данные представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Социально-демографические данные выборки исследования

Возраст	Количество человек	Стаж		Уровень образования	
		1-5 года	более 5 лет	Высшее	Среднее
20-30 лет	3	2	1	3	0
30-40 лет	5	2	3	5	0
40-50 лет	7	1	6	6	1
50-60 лет	5	0	5	5	0

Для решения эмпирических задач в настоящем исследовании была составлена программа диагностики (см. Таб.2). При этом подбирались методики, которые традиционно используются в практической работе с педагогами, обладают высокой степенью валидности, надежности, удобны в проведении и обработке результатов. Кроме этого, получаемые с помощью выбранных методик эмпирические данные могут быть подвергнуты количественному, качественному и статистическому анализу, что отвечает поставленным в исследовании эмпирическим задачам.

Таблица 2 – Программа диагностического исследования

Наименование методики	Параметры анализа	Источник
Методика диагностики эмоционального выгорания (автор В.В. Бойко)	Направлен на диагностику уровня сформированности фаз эмоционального выгорания - фаза напряжения, фаза резистенции и фаза истощения и симптомов, включенных в каждую из фаз.	Диагностика эмоционального выгорания личности (В.В.Бойко) / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. — М., Изд-во Института Психотерапии. 2002.
Методика диагностики профессионального выгорания» (авторы К. Маслач, С. Джексон)	Включает в себя шкалы: эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция профессиональных достижений	Диагностика профессионального выгорания личности (К. Маслач) / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. — М., Изд-во Института Психотерапии. 2002.

Методы математической статистики.

1. Методы описательной статистики;
2. Сравнительный анализ (U-Манна-Уитни для несвязных выборок).

## 2.2 Результаты исследования эмоционального выгорания педагогов среднего и старшего звена

Первой методикой, рассматриваемой нами на группе педагогов среднего и старшего звена, является методика диагностики эмоционального выгорания В.В. Бойко. На рисунке 1 представлены результаты сформированности фаз эмоционального выгорания педагогов.

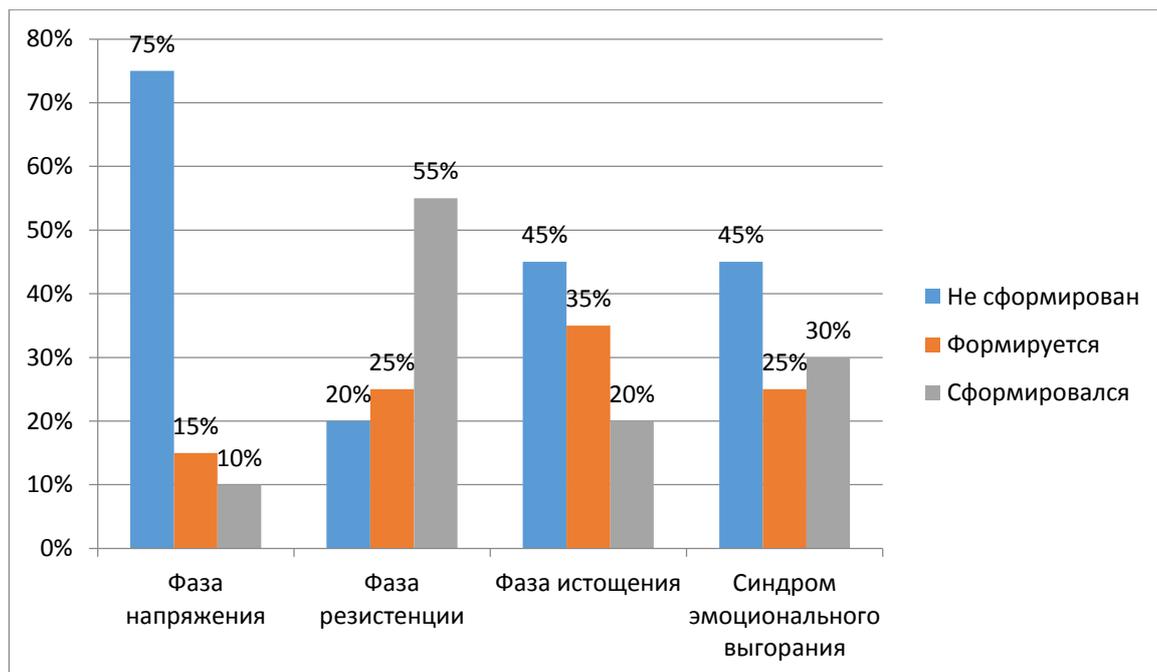


Рисунок 1 – Сформированность синдрома эмоционального выгорания и его фаз у педагогов среднего и старшего звена (n=20)

Опираясь на данные, представленные на рисунке 1, мы можем отметить, что у педагогов, работающих в среднем и старшем звене, в большей степени сформирована фаза резистенции (у 55% педагогов сформирована полностью, у 25% на стадии формирования). Это свидетельствует о том, что педагоги чувствуют возникающее беспокойство и пытаются сопротивляться возникающим симптомам выгорания. Делают они это преимущественно через попытку оградить себя от разрушающих их личность и эмоциональное благополучие факторов. Не сформированной данная фаза является у 20% педагогов, работающих с подростками и старшеклассниками.

В меньшей степени у педагогов среднего и старшего звена сформирована фаза напряжения (лишь у 25% учителей она полностью или частично сформирована).

Фаза истощения и её симптомы как неотъемлемый атрибут личности полностью сформирована у 20% учителей и у 35% находится в стадии формирования. Более половины педагогов, принимавших участие в данном исследовании, характеризуются выраженным падением энергетического тонуса, ослаблением нервной системы и склонностью к возникновению психосоматических заболеваний.

Таким образом, мы можем отметить, что у 55% педагогов, работающих в среднем и старшем звене школы (преимущественно, это учителя - предметники), достаточно сильно выражена личностная деформация, приобретенная в процессе профессиональной деятельности, и выражается в эмоциональной ригидности как механизме психологической защиты.

Если рассматривать сформированность синдрома эмоционального выгорания в целом на выборке педагогов, принимавших участие в исследовании, то полученные данные можем представить в средних значениях – рисунок 2.

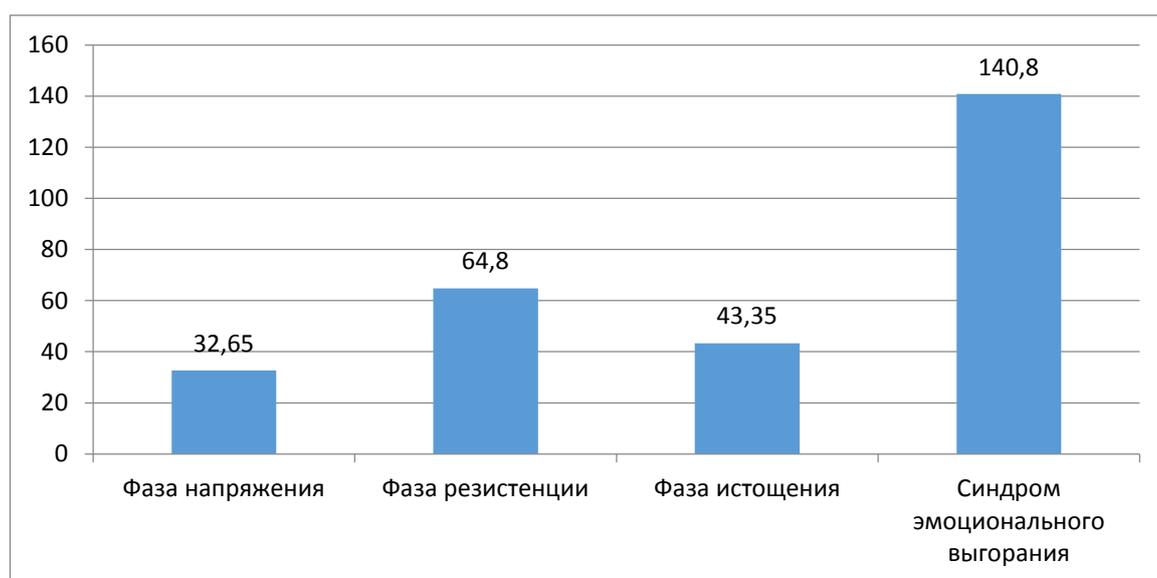


Рисунок 2 – Результаты исследования сформированности фаз эмоционального выгорания у педагогов среднего и старшего звена. Данные представлены в средних значениях

Данные рисунка 2 подтверждают, что у педагогов среднего и старшего звена в большей степени сформирована фаза резистенции (среднее значение – 64,8, что соответствует высокому уровню выраженности). Фаза истощения находится в процессе формирования, а фаза напряжения не сформирована.

Далее, рассмотрим сформированность каждого симптома к фазам эмоционального выгорания педагогов среднего и старшего звена – рисунки 3-5.

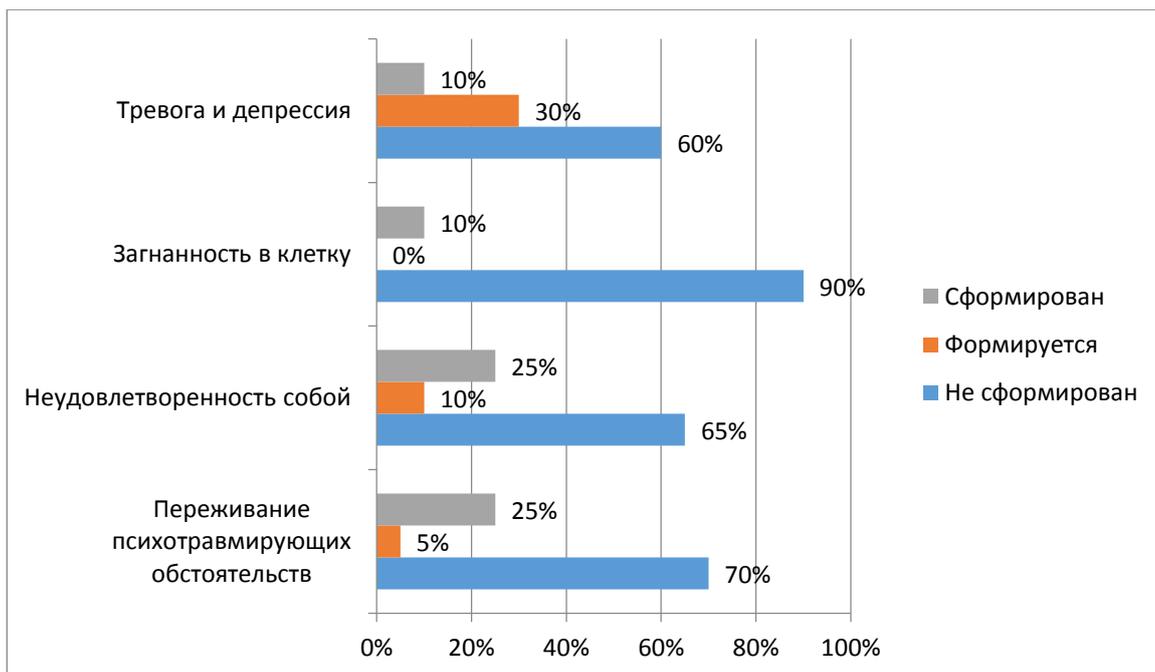


Рисунок 3 – Сформированность симптомов фазы напряжения синдрома эмоционального выгорания у педагогов среднего и старшего звена

Анализируя данные, представленные на рисунке 3, отметим, что в фазе напряжения в большей степени у педагогов выражены такие симптомы как «неудовлетворенность собой» и «переживание психотравмирующих обстоятельств» (сформированы по 25% педагогов соответственно). Данные учителя осознают множество психотравмирующих факторов в своей профессиональной деятельности. Это вызывает у них определенный уровень тревоги и беспокойства, которое может перерасти в отчаяние, негодование и являться толчком для развития других явлений выгорания, в частности, неудовлетворенность собой.

Неудовлетворенность собой выражается у педагогов в сомнениях правильности своего профессионального выбора, ту ли они занимают должность, справляются ли со своими профессиональными обязанностями. Много эмоциональных ресурсов направляется не на решение возникающих профессиональных задач, а на себя, самообвинение, избегание возможных неудач. Данный симптом может усиливаться в случаях, если педагог обладает внутренним локусом контроля, перфекционизмом, повышенной совестливостью и чувством ответственности.

У трети педагогов формируется симптом «тревога и депрессия», который актуализируется обычно в особо осложненных профессиональных обстоятельствах и выражается в высоком уровне переживания ситуативной и личностной тревоги, данные учителя все больше разочаровываются в себе, в выбранной профессии и занимаемой должности. Сформированность данного симптома является «крайней точкой» в формировании фазы напряжения эмоционального выгорания личности.

Далее, рассмотрим сформированность симптомов фазы резистенции эмоционального выгорания у педагогов.

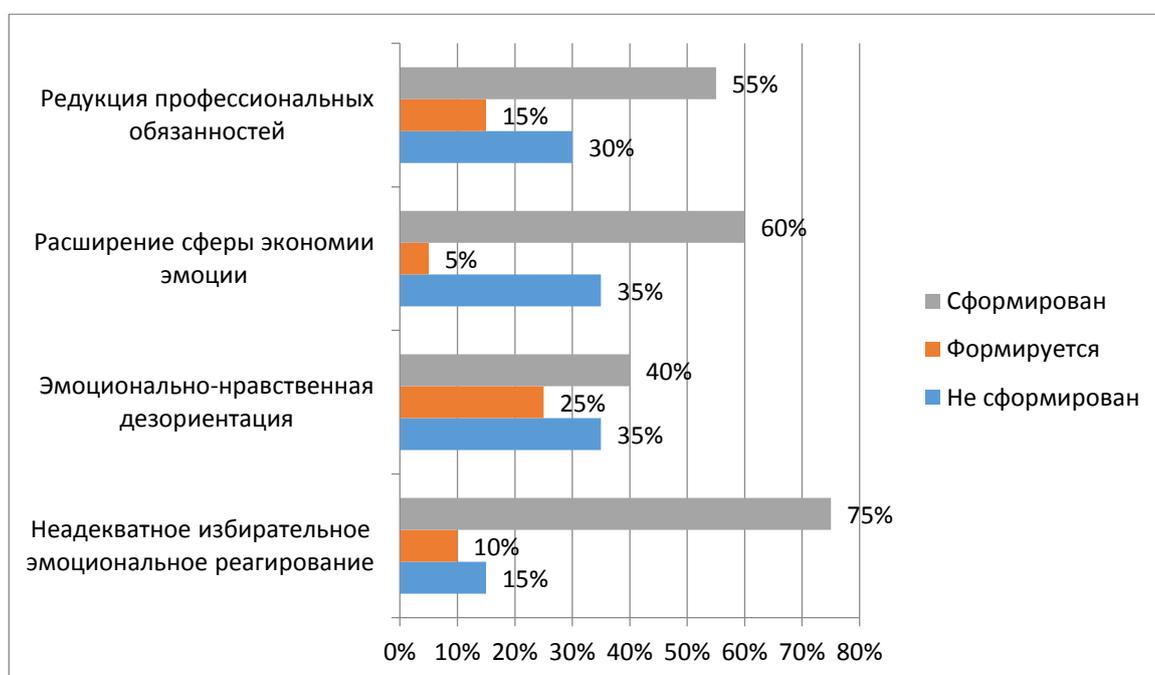


Рисунок 4 – Сформированность симптомов фазы резистенции синдрома эмоционального выгорания у педагогов среднего и старшего звена

Наиболее сформированная у педагогов среднего и старшего звена фаза резистенции характеризуются высокой выраженностью составляющих её симптомов. Преимущественно сформированы симптомы «неадекватное эмоциональное реагирование» (у 75% учителей), «расширение сферы экономии эмоций» (у 60% учителей), «редукция профессиональных обязанностей» (у 55% педагогов). Это выражается в том, что педагоги неадекватно «экономят» на эмоциях, ограничивают эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования в ходе рабочих контактов. Данные педагоги начинают пользоваться принципом «хочу или не хочу» уделять внимание ученику, родителю, коллеге. Если есть настроение – откликается на просьбу и состояние другого. Партнер по общению (ученик, родитель), в свою очередь, чувствителен к подобным эмоциональным проявлениям и начинает интерпретировать поведение педагога как эмоциональную черствость, неуточность, равнодушие, неуважение к личности. Таким образом, подключаются нравственные оценки поведения педагогов со стороны окружающих.

Расширение сферы экономии эмоций выражается у учителей в распространении выше обозначенного поведения не только на профессиональную сферу, но и на членов семьи, друзей, приятелей и знакомых. Учителя на столько в течение дня устают от постоянно общения на уроках, на переменах, от частых и эмоционально насыщенных межличностных контактов на работе, что, придя домой, не могут найти в себе силы на общение с собственной семьей, детьми, родными. Данное состояние еще можно назвать «отравление людьми».

Редукция профессиональных обязанностей выражается у педагогов в стремлении упростить свою профессиональную деятельность, равнодушие и даже сопротивление не только нововведениям, но и старым и привычным обязанностям, которые требуют эмоциональных затрат.

Также отметим, что у 40% учителей сформирована и у 25% находится в процессе формирования симптом «эмоционально-нравственная

дезориентация». У данных педагогов углубляются неадекватные эмоциональные реакции в отношениях с подростками, родителями и коллегами, причем, зачастую, педагоги начинают оправдывать себя и свое поведение. Нередко от учителя можно услышать фразу «это не тот случай, чтобы переживать», «такие люди не заслуживают доброго отношения», «почему я должна за всех волноваться» и др.

Далее, проанализируем сформированность симптомов фазы истощения эмоционального выгорания у педагогов.

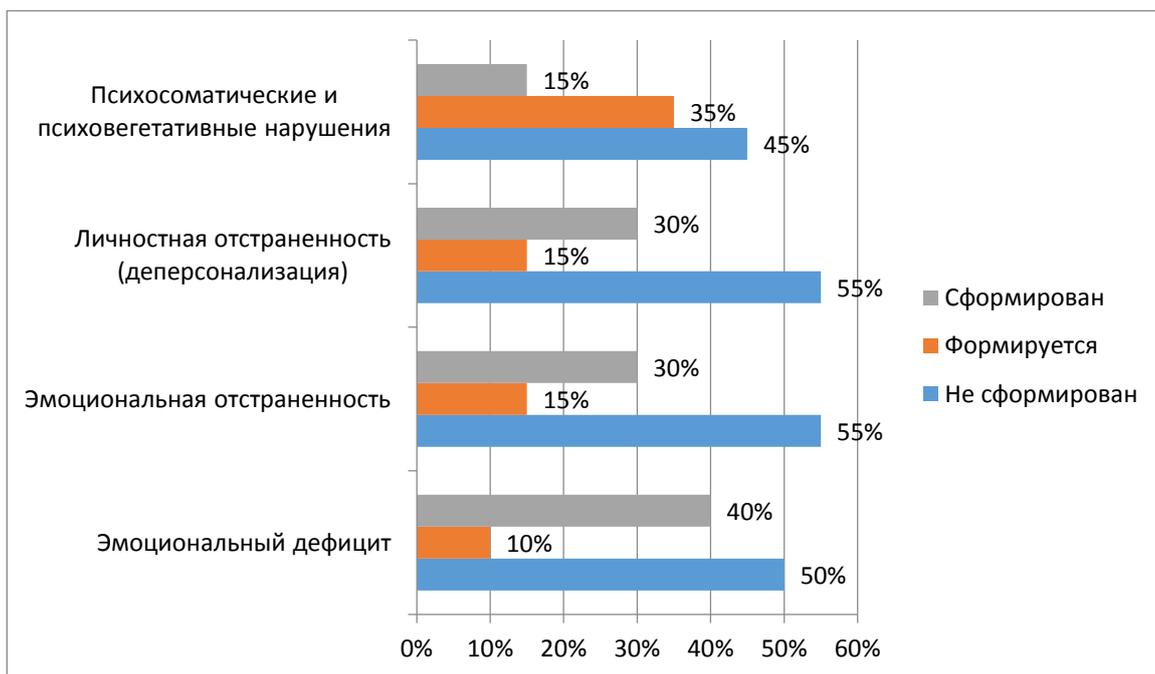


Рисунок 5 – Сформированность симптомов фазы истощения синдрома эмоционального выгорания у педагогов среднего и старшего звена

У педагогов среднего и старшего звена в фазе истощения, как финальной фазе формирования всего синдрома эмоционального выгорания в большей степени выражен симптом эмоционального дефицита (сформирован к 40% учителей, принимавших участие в исследовании). К учителям приходит ощущение, что эмоционально он уже не может помогать субъектам своей профессиональной деятельности: он не в состоянии войти в положение учеников, не может им сочувствовать и сопереживать, не отзывается или отзывается неадекватно на ситуации, которые должны трогать, побуждать или усиливать интеллектуальную, волевою и нравственную отдачу.

У трети педагогов сформированы личностная и эмоциональная отстраненность. Они практически полностью исключают из своей профессиональной деятельности и общения эмоции, мало что находят у них эмоциональный отклик. Это является не врожденной индивидуально-типологической или личностной особенностью, а приобретенным защитным механизмом, профессиональной деформацией личности, травмирует как самого педагога, так и других субъектов образовательного процесса. Личностная отстраненность выражается в полной или частичной утрате интереса педагога к другим людям – субъектам профессиональной деятельности. Это выражается в различных установках, жизненных принципах, системе ценностей.

Обобщая данные исследования синдрома эмоционального выгорания у педагогов среднего и старшего звена с использованием методики В.В. Бойко, рассмотрим у них совокупность сформированных фаз – рисунок 6.

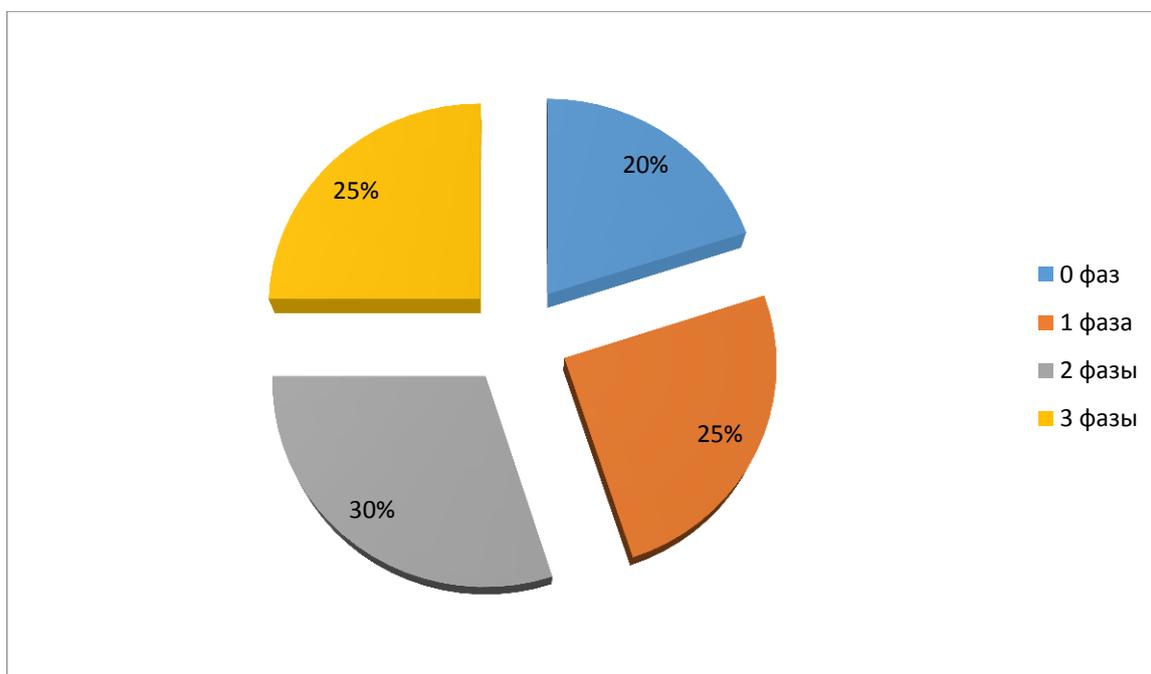


Рисунок 6 – Совокупность сформированных фаз синдрома эмоционального выгорания у педагогов среднего и старшего звена

Как видно из рисунка 6, у четверти педагогов, принимавших участие в исследовании, сформированы все три фазы эмоционального выгорания. Оно стало частью их личности, интегрировалось во все сферы жизни данных

учителей – в профессиональную, семейную, межличностную (и другие), отразилось на Я-концепции и выразилось в соответствующих установках, системе жизненных смыслов и ценностей, влияет на поведение и построение взаимоотношений с окружающими.

Далее, проанализируем результаты исследования профессионального выгорания педагогов среднего и старшего звена с применением методики К. Маслач и С. Джексона. На рисунке 7 представлена степень выраженности шкал профессионального выгорания педагогов.

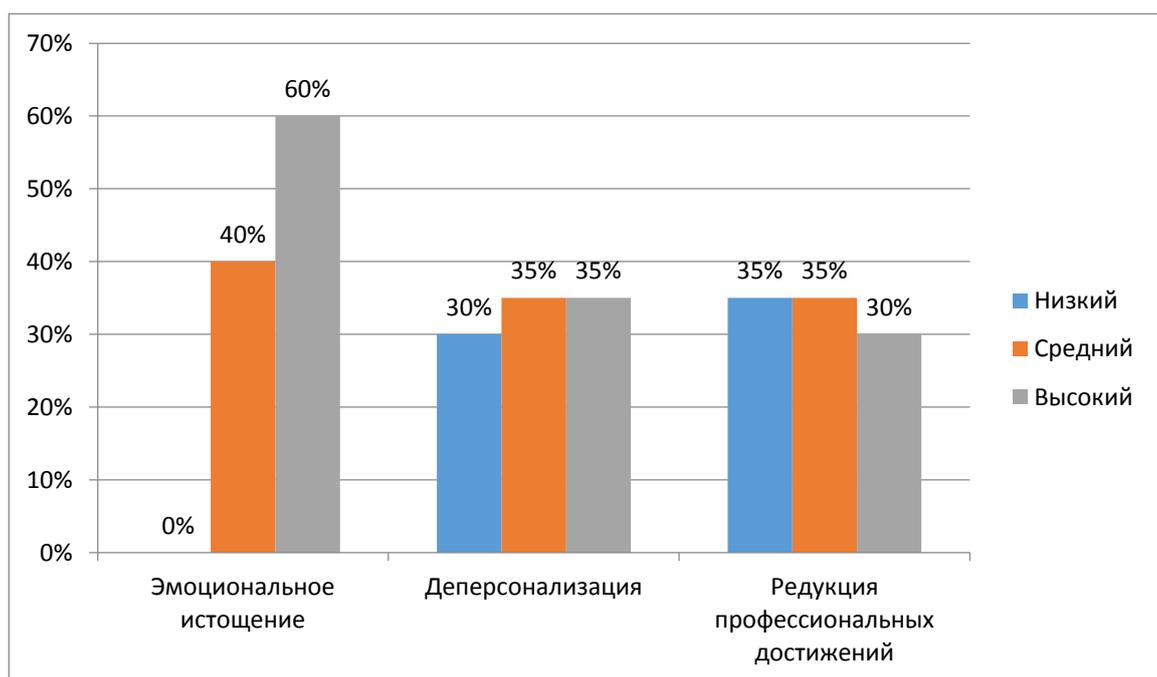


Рисунок 7 – Результаты исследования профессионального выгорания педагогов среднего и старшего звена по методике К. Маслач

Опираясь на данные, представленные на рисунке 7, мы можем отметить, что у педагогов, работающих в среднем и старшем звене, в большей степени выражено эмоциональное истощение как составляющая профессионального выгорания личности (высокий уровень выявлен к 60% педагогов, средний – у 40%). Данные педагоги характеризуются сниженным эмоциональным фоном, в профессиональной деятельности и отношениях проявляют равнодушие и эмоциональное перенасыщение социальными контактами и событиями.

Деперсонализация как составляющая профессионального выгорания высокую степень выраженности имеет у 35% педагогов среднего и старшего звена. Также у 35% она находится на среднем уровне. Данным учителям свойственно усиление негативизма в межличностных отношениях, циничные установки и чувства по отношению к ученикам, родителям, коллегам.

Редукция профессиональных обязанностей выражена у трети педагогов, работающих в среднем и старшем звене. Они проявляют тенденцию негативно оценивать себя, занижать свои профессиональные достижения и успехи, негативизм по отношению к служебным достоинствам и возможностям, преуменьшение собственного достоинства.

Таким образом, эмпирическое исследование позволило выявить высокую степень выраженности синдрома эмоционального выгорания и его различных симптомов у педагогов среднего и старшего звена. Данный факт сказывается не только на результативности профессиональной деятельности педагогов, но и на их психологическом и соматическом здоровье, межличностных отношениях.

Следующим этапом исследование стало проведение анализа выраженности симптомов эмоционального выгорания у педагогов среднего и старшего звена в зависимости от стажа педагогической деятельности. Для этого нами использовался непараметрический критерий U-Манна-Уитни для двух независимых выборок. В первую группу вошли педагоги со стажем педагогической деятельности до 5 лет, во вторую – более 5 лет. Результаты сравнительного анализа представлены в таблице 3.

Таким образом, в результате сравнительного анализа нами были выявлены статистически значимые различия между выраженностью фаз и симптомов эмоционального выгорания у педагогов среднего и старшего звена с разным стажем педагогической деятельности.

Таблица 3 – Сравнительный анализ эмоционального выгорания и его симптомов у педагогов среднего и старшего звена с различным стажем педагогической деятельности

Симптом эмоционального выгорания	Срзнач (стаж до 5 лет)	Срзнач (стаж более 5 лет)	U-эмпир.	Уровень значимости
Напряжение	19,8	63,2	3	0,05
Переживание психотравмирующих обстоятельств	7	19	5	-
Неудовлетворенность собой	3,2	17,8	1	0,01
Загнанность в клетку	3,8	12,8	7	-
Тревога и депрессия	5,8	13,6	5	-
Резистенция	48	85	4	0,05
Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	16,4	22,4	7,5	-
Эмоционально-нравственная дезориентация	11	20	6	-
Расширение сферы экономии эмоции	12,2	23,8	4	0,05
Редукция профессиональных обязанностей	8,4	18,8	5,5	-
Истощение	35,2	67	3	0,05
Эмоциональный дефицит	6,4	18,2	5	-
Эмоциональная отстраненность	9,2	17,4	4	0,05
Личностная отстраненность (деперсонализация)	10,4	18,4	6,5	-
Психосоматические и психовегетативные нарушения	9,2	13	6,5	-
Синдром эмоционального выгорания	103	215,2	3	0,05

Так статистически достоверно, что у педагогов со стажем педагогической деятельности более 5 лет в большей степени сформированы фазы напряжения, резистенции и истощения (на уровне значимости 0,05). Также, у них в большей степени сформирована неудовлетворенность собой (на уровне значимости 0,01), расширение сферы экономии эмоции (на уровне значимости 0,05), эмоциональная отстраненность (на уровне значимости 0,05). В целом, синдром эмоционального выгорания формируется у педагогов среднего и старшего звена со стажем педагогической деятельности более 5 лет. Данные результаты также подтверждают положение о том, что синдром формируется в процессе профессиональной деятельности и является защитным механизмом против длительных и интенсивных травмирующих воздействий на эмоциональную сферу и личность в целом педагога.

### **Выводы по второй главе**

У педагогов среднего и старшего звена, принимавших участие в исследовании, в большей степени сформирована фаза резистенции. В меньшей степени у них сформирована фаза напряжения;

В фазе напряжения в большей степени у педагогов сформированы такие симптомы как «неудовлетворенность собой» и «переживание психотравмирующих обстоятельств». Данные учителя осознают множество психотравмирующих факторов в своей профессиональной деятельности. Это вызывает у них определенный уровень тревоги и беспокойства, которое может перерасти в отчаяние, негодование и являться толчком для развития других явлений выгорания, в частности, неудовлетворенность собой;

В фазе резистенции у педагогов среднего и старшего звена в большей степени сформированы такие симптомы как «неадекватное эмоциональное реагирование», «расширение сферы экономии эмоций», «редукция профессиональных обязанностей».

У педагогов среднего и старшего звена в фазе истощения, как финальной фазе формирования всего синдрома эмоционального выгорания в большей степени выражен симптом эмоционального дефицита;

В результате исследования профессионального выгорания педагогов среднего и старшего звена по методике К. Маслач, было выявлено, что в большей степени выражено эмоциональное истощение как составляющая профессионального выгорания личности. Педагоги характеризуются сниженным эмоциональным фоном, в профессиональной деятельности и отношениях проявляют равнодушие и эмоциональное перенасыщение социальными контактами и событиями;

В результате сравнительного анализа нами были выявлены статистически значимые различия между выраженностью фаз и симптомов эмоционального выгорания у педагогов среднего и старшего звена с разным стажем педагогической деятельности. Так у педагогов со стажем педагогической деятельности более 5 лет в большей степени сформированы фазы напряжения, резистенции и истощения. Также, у них в большей степени сформирована неудовлетворенность собой, расширение сферы экономии эмоции, эмоциональная отстраненность.

## Заключение

Анализ психологической литературы по проблеме исследования позволяет заключить, что синдром «эмоционального выгорания» представляет собой состояние эмоционального, психического, физического истощения, развивающегося как результат хронического неразрешенного стресса в том числе и на рабочем месте. Развитие данного синдрома характерно для альтруистических профессий (сферы «человек-человек»), где доминирует забота о людях.

В педагогической деятельности постоянно присутствуют стресс-факторы. Это повышенная продолжительность дня, высокий динамизм, нехватка времени, рабочие перегрузки, активация психических процессов и физических ресурсов на пределе собственных возможностей и т.д. Выгорание проявляется в виде хронической усталости, подавленности, недовольства собой и окружающими. Это состояние возникает у педагогов вследствие душевного переутомления, как своего рода плата за сочувствие, когда в профессиональные обязательства входит отдача «тепла своей души», эмоциональное вкладывание.

У педагогов среднего и старшего звена, принимавших участие в исследовании, в большей степени сформирована фаза резистенции. В меньшей степени у них сформирована фаза напряжения;

В фазе напряжения в большей степени у педагогов сформированы такие симптомы как «неудовлетворенность собой» и «переживание психотравмирующих обстоятельств». Данные учителя осознают множество психотравмирующих факторов в своей профессиональной деятельности. Это вызывает у них определенный уровень тревоги и беспокойства, которое может перерасти в отчаяние, негодование и являться толчком для развития других явлений выгорания, в частности, неудовлетворенность собой;

В фазе резистенции у педагогов среднего и старшего звена в большей степени сформированы такие симптомы как «неадекватное эмоциональное

реагирование», «расширение сферы экономии эмоций», «редукция профессиональных обязанностей».

У педагогов среднего и старшего звена в фазе истощения, как финальной фазе формирования всего синдрома эмоционального выгорания в большей степени выражен симптом эмоционального дефицита;

В результате исследования профессионального выгорания педагогов среднего и старшего звена по методике К. Маслач, было выявлено, что в большей степени выражено эмоциональное истощение как составляющая профессионального выгорания личности. Педагоги характеризуются сниженным эмоциональным фоном, в профессиональной деятельности и отношениях проявляют равнодушие и эмоциональное перенасыщение социальными контактами и событиями;

В результате сравнительного анализа нами были выявлены статистически значимые различия между выраженностью фаз и симптомов эмоционального выгорания у педагогов среднего и старшего звена с разным стажем педагогической деятельности. Так у педагогов со стажем педагогической деятельности более 5 лет в большей степени сформированы фазы напряжения, резистенции и истощения. Также, у них в большей степени сформирована неудовлетворенность собой, расширение сферы экономии эмоции, эмоциональная отстраненность.

## Список используемой литературы

1. Абабков, В.А. Адаптация к стрессу [Текст] / В.А. Абабков, М. Перре. - СПб.: Питер, 2004.
2. Альбуханова-Славская, К.А. Личность в процессе деятельности [Текст] / К.А. Абульханова-Славская // Психология личности / Хрестоматия. - Самара: Изд. Дом "Бахрах", 1999. - С. 240.
3. Анохин, П.К. Эмоции. Психология эмоций [Текст] / П.К. Анохин. - М.: Педагогика, 1984. - С. 214-276.
4. Антоненко, М.И. Проблема феномена «выгорания» у консультантов и волонтеров в работе телефона доверия [Текст] / М.И. Антоненко. – Казань, 2001. - 65 с.
5. Безносков, С.П. Профессиональная деформация личности [Текст] / С.П. Безносков. - СПб.: Речь, 2004. - 271 с.
6. Бодров, В.А. Профессиональная пригодность и личность профессионала [Текст] / В.А. Бодров / В кн.: Практикум по дифференциальной психодиагностике профессиональной пригодности. – М.: ПЕР СЭ, 2003.
7. Божович, Л.И. Психологический анализ условий формирования и строения гармонически развитой личности [Текст] / Л.И. Божович // Методологические проблемы формирования и развития личности. - М.: Академия, 1981.
8. Бойко, В.В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении [Текст] / В.В. Бойко. - СПб.: Питер, 1999. - С.99-105.
9. Бойко, В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении [Текст] / В.В. Бойко. - СПб.: Питер, 1999. - 105 с.
10. Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других [Текст] / В.В. Бойко. - М.: Наука, 1996. - 154 с.

11. Бохан, Т.Г. Стресс и стрессоустойчивость: опыт культурно-исторического исследования [Текст] / Т.Г. Бохан. – Томск: Иван Федоров, 2008. – 267 с.
12. Бурлачук, Л.Ф. Словарь - справочник по психодиагностике [Текст] / Л.Ф. Бурлачук, С.М. Морозов. - СПб.: Питер, 2002. - 528 с.
13. Вассерман, Л.И. Совладание со стрессом: теория и психодиагностика [Текст] / Л.И. Вассерман, В.А. Абабков, Е.А. Трифонова. - СПб.: Речь, 2010. - 192 с.
14. Вилюнас, В.К. Психология эмоций [Текст] / В.К. Вилюнас, Ю.Б. Гиппенрейтер.– М.: МГУ, 2004. - 199 с.
15. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика [Текст] / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. - СПб., 2005.
16. Водопьянова, Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях [Текст] / Н.Е. Водопьянова. - СПб.: Издательство СПбГУ, 2000. - С.443-463.
17. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика [Текст] / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2008. - 338 с.
18. Выготский, Л.С. Собрание сочинений. - В 6 т. - Т. 3,4 [Текст] / Л.С. Выготский. – М.: Педагогика, 2003. - 544 с.
19. Грабе, М. Синдром выгорания - болезнь нашего времени [Текст] / М. Грабе. - СПб.: Речь, 2008. - 96 с.
20. Ермолаев, О.Ю. Математическая статистика для психологов [Текст] / О.Ю. Ермолаев. - М.: Московский психолого-социальный институт: Флинта, 2004. - 336 с.
21. Изард, К.Е. Эмоции человека [Текст] / К.Е. Изард. - М.: Наука, 2010. – 440с.
22. Карелин, А.А. Психологические тесты [Текст] / А.А. Карелин. – М.: Наука, 2002. – 483 с.

23. Китаев, Н.С. Психология стресса [Текст] / Н.С. Китаев, Л.А. Смык. - М.: Наука, 1983.
24. Китаев-Смык, Л.А. Социально-психологические проявления стресса и синдром «выгорания личности» [Текст] / Л.А. Китаев-Смык, Э.С. Боброва // Активизация личности в системе общественных отношений / Тезисы докладов к VII съезду Общества психологов СССР. – М., 1989. – С.24-25.
25. Климов, Е.А. Введение в психологию труда [Текст] / Е.А. Климов. - М., 1988. - 200 с.
26. Климов, Е.А. Реплика о структуре профессионализма и профессионала [Текст] / Е.А. Климов // Психология профессионала. - М., 1996. - С.145-204.
27. Конопкин, О.А. Общая способность к саморегуляции как фактор субъектного развития [Текст] / О.А. Конопкин // Вопросы психологии. - 2004. - № 2. - С. 128-135.
28. Кочюнас, Р. Психотерапевтические группы: теория и практика [Текст] / Р. Кочюнас. - М.: Академический проект, 2000. - 238 с.
29. Леонова, А.Б. Профессиональный стресс в процессе организационных изменений [Текст] / А.Б. Леонова, И.А. Мотовилина // Психологический журнал. - 2006. - №2. - Т. 27. - С. 79-92.
30. Леонова, А.Б. Комплексная стратегия анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции [Текст] / А.Б. Леонова // Психологический журнал. - 2004. - Т. 25. - № 2. - С. 75-85.
31. Леонтьев, Д.А. Личностный потенциал как основа самодетерминации [Текст] / Д.А. Леонтьев // Ученые записки кафедры общей психологии МГУ им. М.В. Ломоносова; [под общ.ред. Б.С. Братуся, Д.А. Леонтьева]. – Вып. 1. – М.: Смысл, 2002. – С. 56-65.
32. Ломов, Б.Ф. Проблема общения в психологии [Текст] / Б.Ф. Ломов. – М.: Просвещение, 2010. - 382 с.

33. Лэнгле, А. Эмоциональное выгорание с позиций экзистенциального анализа [Текст] / А. Лэнгле // Вопросы психологии. - 2008. - № 2. - С. 3-16.
34. Макарова, Г.А. Синдром эмоционального сгорания [Текст] / Г.А. Макарова // Психотерапия. - 2003. - № 11. - С. 18-20.
35. Маракушина, И.Г. Психологические аспекты проблемы сопротивления инновациям в сфере образования [Текст] / И.Г. Маракушина // Вестник Северного (Арктического) федерального университета. Серия: Гуманитарные и социальные науки. – 2011. – №5. – С. 141–147.
36. Марищук, В.Л. Психологические основы формирования профессионально важных качеств [Текст] / В.Л. Марищук. - Л.: СпецЛит, 1982.
37. Маркова, А.К. Психология профессионализма [Текст] / А.К. Маркова. - М.: Наука, 1996. - 308 с.
38. Маслач, К. Профессиональное выгорание: как люди справляются [Текст] / К. Маслач [Электронный документ] // URL: <http://psy.piter.com/library/?tp=1&rd=1>
39. Митина, Л.М. Учитель как личность и профессионал (психологические проблемы) [Текст] / Л.М. Митина. - М., 1994.
40. Никифоров, Г. С. Психология здоровья [Текст] / Г.С. Никифоров. - СПб.: Речь, 2002. - 256 с.
41. Орел, В. Е. Феномен "выгорания" в зарубежной психологии: эмпирические исследования [Текст] / В.Е. Орел // Психологический журнал. - 2001. - Т.22. - №1. - С.90-101.
42. Осипова, А.А. Общая психокоррекция [Текст] / А.А. Осипова. – М.: Сфера, 2012. – 510 с.
43. Полунина, О.В. Увлечённость работой и профессиональное выгорание: особенности взаимосвязей [Текст] / О.В. Полунина // Психологический журнал. - 2009. - Т. 30. - № 1. - С. 78-85.

44. Прохоров, А.О. Психические состояния и их функции [Текст] / А.О. Прохоров. - Казань: Изд-во КГПИ, 1994. – 168с.
45. Психодинамические факторы профессионального выгорания [Текст] / Под ред. канд. мед. наук А.И. Куликова. - СПб., 2007.
46. Ронгинская, Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях [Текст] / Т.И. Ронгинская // Психологический журнал. - М.: Наука, 2002. - Т.23. - № 3. - С. 85-95.
47. Селье, Г. Стресс без дистресса [Текст] / Г. Селье. - М.: Наука, 1992. – 271 с.
48. Селье, Г. Теория стресса [Текст] / Г. Селье. - М. 2000.
49. Сергеева, Л.С. Синдром профессионального выгорания; психотерапия и профилактика [Текст] / Л. С. Сергеева. - СПб.: СПбМА-ПО, 2006. - 18 с.
50. Сидоров, П. Синдром эмоционального выгорания [Текст] / П. Сидоров // Медицинская газета. – 2005. - №43. - С.25-32.
51. Сипайлова, Н.А. Профилактика профессионального выгорания воспитателя ДОУ [Текст] / Н.А. Сипайлова // Коррекционная работа в ДОУ. Советы специалиста. – 2015. – №4. – С. 16–23.
52. Словарь практического психолога [Текст] / Сост. С.Ю. Головин. - Минск, 1997. - 839 с.
53. Усманова, М.Н. Симптомы эмоционального выгорания современного педагога [Текст] / М.Н. Усманова, М.М. Бафаев, Ш.Ш. Остонов // Наука. Мысль: электронный периодический журнал. – 2014. - №10. – 23-32.
54. Форманюк, Т.В. Синдром эмоционального сгорания как показатель профессиональной дезадаптации учителя [Текст] / Т.В. Форманюк // Вопросы психологии. - М.: Школа-Пресс, 1994. - № 6. - С. 57-63.
55. Фрейденберг, Г. Перегореть: высокая цена больших достижений [Текст] / Г. Фрейденберг. – М.: Прогресс – Универс, 1974. - 328 с.

56. Холмогорова, А.Б. Принципы и навыки психогигиены эмоциональной жизни [Текст] / А.Б. Холмогорова, Н.Г. Гаранян // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы.-1996.-№1. - С. 7-13.
57. Яковлев, Г.М. Эмоциональный стресс и психосоматические заболевания [Текст] / Г.М. Яковлев. - М.: Проспект, 1999. - С. 442-453.
58. Bishop G.D., Converse S.A. Illness representations: A prototype approach // Health Psychology. 1986. V.5. P.95-114.
59. Blos P. Children think about illness. Their concepts and Beliefs // Psychosocial Aspects of Pediatric Care. N.Y., 1978. P1-18.
60. Bundy C. Cardiovascular and respiratory disease. Treatment // The Handbook of Clinical Adult Psychology / Ed. by S.Lindsay&G.Powell. London & New York, 1995. P. 573-588.
61. Freuberger H. Psychosomatik // Psychiatrie. Stuttgart, 1999.
62. Roghmann K.J.: Die Familieals Patient: Zum Wandel des Krankheitsbegriffs der Padiatrie chronischkranker Kinder. In: Angermeyer, M.C.; Dorner, O. (Hrsg.): Chronischkranke Kinder und Jugendliche in der Familie. Stuttgart: Enke, 1981.