

## ОСОБЕННОСТИ ЭМОЦИОНАЛЬНЫХ СИМПТОМОВ ПСИХИЧЕСКОГО ВЫГОРАНИЯ И ОТНОШЕНИЯ К МИКРОСОЦИУМУ И МАКРОСОЦИУМУ У ПЕДАГОГОВ С РАЗНЫМ УРОВНЕМ ДАННОГО ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ФЕНОМЕНА

© 2012

*Д.Р. Мерзлякова*, кандидат психологических наук, доцент кафедры «Безопасности жизнедеятельности»  
*Удмуртский государственный университет, Ижевск (Россия)*

*Ключевые слова:* психическое выгорание, эмоциональные симптомы психического выгорания, микросоциум, макросоциум.

*Аннотация:* В статье описывается исследование, целью которого явилось изучение эмоциональных симптомов психического выгорания и отношения к микросоциуму и макросоциуму у педагогов с разным уровнем данного психологического феномена. Проведенное исследование показало, что при возрастании уровня психического выгорания происходит усиление эмоциональных симптомов. У педагогов высокого уровня психического выгорания более выражено негативное отношение к профессии и рабочей обстановке, к микросоциуму (реципиентам и коллегам) и макросоциуму (социальным стратам и общественным институтам).

Современная система образования диктует новые и более высокие требования к личности педагога, к успешности его профессиональной деятельности. Тем самым, способствуя возникновению стрессовых ситуаций для педагогов. Синдром психического выгорания, наряду с другими разновидностями профессионального стресса, вызывает депрессивные состояния, чувство бессмысленности всей деятельности, чувство беспомощности, что приводит к снижению работоспособности специалиста.

Изучением синдрома психического выгорания занимались отечественные исследователи (В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, Н.В. Гришина, А.К. Маркова, В.Е. Орёл, Т.И. Ронгинская, А.А. Рукавишников, М.М. Скугаревская, Т.В. Форманюк и др.) и зарубежные ученые (М. Буриш, Р. Голембиски, Дж. Корей, М. Лейтер, Т. Марек, К. Маслак, А. Пинес, Г. Фреденбергер, В. Шауфели и др.) [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10].

Первые работы по выгоранию появились в 70-е годы в США. Одним из основоположников идеи выгорания является Х. Фреденбергер, американский психиатр, работавший в альтернативной службе медицинской помощи. Он в 1974 году описал феномен, который наблюдал у себя и своих коллег (истощение, потеря мотиваций и ответственности) и назвал его запоминающейся метафорой — выгорание [8].

Другой основоположник идеи выгорания, К. Маслак определяет синдром выгорания как «состояние физического, эмоционального и умственного истощения, отмеченно-

го физическим истощением и хронической усталостью, чувства беспомощности и безнадежности, развитием отрицательной самооценки и негативного отношения к работе, жизни и другим людям». Он проявляется в профессиях социальной сферы и включает в себя три составляющие:

- *эмоциональное истощение*, связанное с чувством эмоционального опустошения и усталости, которое возникает при избыточной рабочей нагрузке, когда эмоциональные ресурсы человека оказываются исчерпанными, и он чувствует себя неспособным адекватно эмоционально реагировать;

- *деперсонализация* (тенденция развивать негативное отношение к человеку) — отрицательное, циничное либо безразличное восприятие его, защита от подавляющих эмоциональных состояний путем обращения с учеником как с объектом;

- *редукция профессиональных достижений*, проявляющаяся в переживании некомпетентности и неуспешности своей деятельности [9].

В отечественной литературе процессуальная концепция выгорания представлена в работе В.В. Бойко, описывающего его с точки зрения основных стадий стресса, согласно концепции Г. Селье [2].

Синдром психического выгорания включает в себя ряд симптомов. По мнению В. Шауфели и Д. Ензманна, они объединяются в 5 основных групп:

1. Аффективные.
2. Когнитивные.

3. Физические.
4. Поведенческие.
5. Мотивационные [10].

Как мы видим из произведенного обзора литературы, при психическом выгорании всегда проявляются эмоциональные симптомы, для которых характерно, прежде всего, депрессивное, упадническое настроение [5]. При этом недостаточно изученным остается вопрос, каким образом проявляются отрицательные эмоции у педагогов высокого уровня психического выгорания. В связи с этим, мы решили провести исследование эмоциональных симптомов и особенностей отношения к микросоциуму и макросоциуму у педагогов высокого уровня психического выгорания.

Объект исследования: синдром психического выгорания педагогов.

Предмет исследования: специфика симптомов психического выгорания и отношения к микросоциуму и макросоциуму у педагогов с разным уровнем данного феномена.

Гипотеза:

1. При возрастании уровня психического выгорания под действием стресс-факторов происходит усиление эмоциональных симптомов.

2. При возрастании уровня психического выгорания усиливается негативное отношение специалиста к микросоциуму (коллегам и реципиентам), макросоциуму (социальным стратам и общественным институтам) и к профессии в целом.

Цель работы: изучение эмоциональных симптомов психического выгорания и отношения к микросоциуму и макросоциуму у педагогов с разным уровнем данного психологического феномена.

Задачи исследования:

1. Провести исследование уровня психического выгорания.

2. Выявить специфику эмоциональных симптомов у испытуемых низкого и высокого уровня психического выгорания.

3. Определить особенности отношения специалистов низкого и высокого уровня психического выгорания к микросоциуму (коллегам и реципиентам), макросоциуму (социальным стратам и общественным институтам) и к профессии в целом.

Методологической основой при организации исследования явились современные теоретические подходы и эмпирические исследования психического выгорания (Н.В. Гришина, В.Е. Орёл, Т.И. Ронгинская, А.А. Рукавишников, М.М. Скугаревская, Т.В. Форманюк, М. Vurish, Н. Fredenberger, R. Golembiewsky, M. Leiter, T. Marek, C. Maslaeh, A. Pines, W. Schaufeli и др.).

Психодиагностический комплекс, использованный в исследовании, состоял из следующих методик:

1. Наблюдение.

2. Беседа.

3. Анкета, разработанная автором, для изучения симптомов психического выгорания. Данная анкета включала в себя описание эмоциональных симптомов психического выгорания, выделенных В.Е. Орлом [5]. Помимо этого, в анкету были включены вопросы по выявлению негативных проявлений по отношению к микро- и макросоциуму.

По нашему мнению, одним из проявлений психического выгорания является формирование негативного отношения к окружающим людям и к обществу в целом. Негативное отношение «выгоревшего» специалиста направлено на микросоциум и макросоциум.

Негативное отношение к микросоциуму. Характеризуется отрицательными эмоциями по отношению к реципиентам своего труда и коллег по работе. В зависимости от сферы деятельности специалиста реципиентами могут быть ученики, пациенты, покупатели и т.д.

Негативное отношение к макросоциуму. Проявляется отрицательными эмоциями по отношению к социальным стратам и общественным институтам. Социальные страты являются элементами социальной структуры. Страта может быть социальным слоем или социальной группой,

объединенной неким общим социальным признаком (имущественным, профессиональным или иным). К общественным институтам относятся семья, образование, религия.

Опросник МВИ в варианте для педагогов и учителей, разработанной К. Маслак и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой [3].

В исследовании приняли участие педагоги общеобразовательных школ, посещавших курсы повышения квалификации в Институте повышения квалификации и переподготовки работников образования Удмуртской Республики. Количество испытуемых – 155 человек. Среди испытуемых было 112 женщин и 43 мужчины в возрасте от 22 до 70 лет. Стаж работы – от 0,5 года до 46 лет. В исследовании принимали участие педагоги-предметники и педагоги дополнительного образования. Среди испытуемых специалистов с высшей категорией составили 31 % испытуемых, с первой категорией – 50 % испытуемых, со второй категорией – 19 % испытуемых. Семейное положение испытуемых – из 43 мужчин – 2 не женаты и 41 мужчина имеет семью. Из 112 женщин – 58 женщин замужем и 54 женщин не замужем.

Исследование проводилось в два этапа. На первом этапе (2009-2010 гг.) ставилась задача предварительно анализа литературы по теме исследования. Были изучены основные психологические концепции психического выгорания, были изучены стрессогенные факторы педагогической деятельности, особенности проявления синдрома психического выгорания, отобраны и созданы методики исследования, на основе которых и был составлен психодиагностический комплекс для проведения эмпирического исследования.

На втором этапе (2010-2012) проводилось комплексное психологическое обследование педагогов. На основании полученных данных была выявлена специфика эмоциональных симптомов психического выгорания в зависимости от стадии данного феномена и особенности отношения педагогов к микросоциуму и макросоциуму и к профессии в целом.

*Результаты и их обсуждение.* В проведенном исследовании было проведено деление испытуемых на три группы: 1 группа - низкий уровень психического выгорания испытуемых, 2 группа – средний уровень психического выгорания испытуемых, 3 группа – высокий уровень психического выгорания испытуемых. При разделении респондентов на три выборочных совокупности применялся рекомендованный психологами-исследователями метод выявления различий в уровне исследуемого признака, основанный на использовании значений стандартного отклонения - «сигмы» [11]. В результате применения данной процедуры были выделены три группы, характеризующиеся по уровню первичными статистиками, представленными в таблице 1.

Таблица 1  
Первичные статистики показателя уровня психического выгорания в общей группе педагогов в группах разного уровня психического выгорания

Статистические показатели	Вся группа	Низкий уровень n=30	Средний уровень n=68	Высокий уровень n=57
Среднее	46.31	24	42.11	63.27
Минимум	17	17	26	50
Максимум	77	30	53	77
Дисперсия	269.72	14	66.69	67.49
Стандартное отклонение	46.32	3.74	8.17	8.21

Таким образом, были выделены:

1. Учителя низкого уровня психического выгорания в количестве 30 человек со средним показателем, равным 24 балла.

2. Учителя среднего уровня психического выгорания в количестве 68 человек со средним показателем, равным 42,11 балла.

3. Учителя высокого уровня психического выгорания в количестве 57 человек со средним показателем, равным 63,27 балла.

Сравнение крайних выборок педагогов с высоким и низким уровнем психического выгорания позволило выявить детерминанты, по которым эти группы различаются. На высоком уровне значимости (непараметрический критерий Манн-Уитни ( $p \leq 0,05$ )) обнаружены значимые различия по эмоциональным симптомам. Также были выявлены различия в отношении к микросоциуму (клиентам и коллегам по работе) и макросоциуму (социальные страты и общественные институты).

Испытуемые отмечают недовольство выбором профессии, своим профессиональным развитием и условиями рабочей обстановки. Их раздражают условия рабочей обстановки и они ощущают неудовлетворенность в работе. Эти данные подтверждаются результатами исследования В.Е. Орла, который указывал, что профессионал, характеризующийся наличием выгорания, становится раздражительным, чрезмерно чувствительным к воздействиям рабочей среды [5].

2. Негативное отношение к клиентам и коллегам по работе (микросоциуму). Испытуемым высокого уровня психического выгорания свойственно раздражение по отношению к клиентам (ученикам), к коллегам по работе.

Таблица 2

Статистически значимые различия показателей эмоциональных симптомов испытуемых с низким и высоким уровнем психического выгорания

Показатели		Среднее		U	p≤0.05
		Низкий уровень выгорания	Высокий уровень выгорания		
Негативное отношение к профессии и рабочей обстановке	Идя утром на работу, я чувствую себя свежим и отдохнувшим	0.8	0.21	351.0	0.001
	Моя работа приносит мне удовлетворение	0.77	0.23	394.5	0.001
	Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры	0.77	0	199.5	0.001
	Я полон оптимизма по отношению к своей работе	0.77	0.18	349.5	0.001
	Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции	0.17	0.37	682.5	0.05
	Меня раздражают организационные недостатки на работе	0.57	0.82	634.5	0.01
	Похоже, я ошибся в выборе профессии	0	0.12	750.0	0.05
Негативное отношение к клиентам и коллегам по работе (микросоциуму)	Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной (какой-то тупик)	0	0.18	705.0	0.02
	Клиенты вызывают у меня раздражение	0	0.12	750.0	0.05
	Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты на работе	0	0.18	705.0	0.02
	Некоторых из своих коллег я бы не хотел видеть и слышать	0.13	0.58	474.0	0.001
	По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого	0	0.14	735.0	0.03
	Работа с людьми всё больше раздражает меня	0	0.12	750.0	0.05
	Часто я иду на работу с тяжелым чувством: "как все надоело, никого бы не видеть и не слышать"	0	0.32	585.0	0.001
	Я ощущаю радость, помогая окружающим меня людям	0.6	0.3	597.0	0.01
Способность к эмоциональной саморегуляции	Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии коллег по работе	0.5	0.18	577.5	0.001
	У меня возникает чувство, что глубоко внутри я эмоционально не защищен	0.07	0.4	567.0	0.001
	Я чувствую себя энергичным и эмоционально воодушевленным	0.7	0.05	301.5	0.001

Результаты, представленные в табл. 2, показывают особенности эмоциональных симптомов у испытуемых низкого и высокого уровня психического выгорания. Результаты исследования подтверждают данные В.Б. Шауфели и Д. Ензмана о том, эмоциональные симптомы выгорания проявляются, прежде всего, в депрессивном, мрачном настроении [10]. Испытуемые высокого уровня психического выгорания характеризуются пессимистическим настроением и упадком духа по сравнению с испытуемыми низкого уровня психического выгорания. Эмоциональные симптомы, по которым были выявлены значимые различия, были выделены нами в три категории:

1. Негативное отношение к профессии и рабочей обстановке. В целом по выборке, нами были выявлены различия испытуемых низкого уровня психического выгорания и высокого уровня психического выгорания. «Выгоревшие»

Они отмечают трудности в установлении контактов с коллегами. Им трудно принять обоснованные претензии коллег по работе. У специалистов низкого уровня психического выгорания данных тенденций не было выявлено. В.Е. Орёл отмечал, что в межличностных отношениях эмоциональные симптомы психического выгорания проявляется в эмоциональной черствости к окружающим людям и может сопровождаться вспышками раздражительности и гнева. Определение понятия эмоциональной черствости, данное психологическим словарем, рассматривает этот феномен морально-психологическую черту человека, означающую утрату способности к эмоциональным состояниям, волнению, беспокойству, сопереживанию, сочувствию. Черствые люди мало коммуникабельны, замкнуты, потенциально жестоки [13]. При этом следует отметить, что эмоциональная черствость может быть следствием

разочарования в близких людях, неверия в их доброту, психических травм (гибель родителей, необоснованное увольнение с работы и др.). В контексте изучения психического выгорания можно предположить эмоциональная черствость может быть вызвана разочарованием от работы у специалиста или следствием психологических травм, возникающих под действием стресс-факторов профессиональной деятельности. Разочарование в профессиональной деятельности может быть связано с несоответствием реальности рабочей обстановки и ожиданий специалиста. Одним из факторов, способствующих развитию разочарования в профессии, является неравнозначность позиций специалиста социомического типа и его клиента. В профессии сферы «человек-человек» профессионал в большей степени вкладывает в рабочие отношения с клиентом, чем получает отдачу. Такое несоответствие может вызвать у специалиста отрицательные эмоции и разочарование в профессии. Поэтому, по нашему мнению, первичным является формирование отрицательного отношения к профессии и рабочей обстановке и к субъектам профессиональной деятельности, которое сопровождается вспышками раздражительности и гнева. В дальнейшем может быть формирование психологических травм и разочарования в профессии и усиление эмоциональной черствости.

3. Способность к эмоциональной саморегуляции. Были выявлены различия испытуемых высокого уровня и низкого уровня психического выгорания. Испытуемые высокого уровня выгорания отмечают свою эмоциональную незащищенность и низкий уровень энергичности и энтузиазма в работе. Следует отметить, что В.В. Бойко рассматривал выгорание как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия. Выгорание отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. По нашему мнению, испытуемые высокого уровня не владеют приемами саморегуляции своего эмоционального состояния. Большое количество энергетических ресурсов данных испытуемых направляются на поддержание психологической защиты для полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия. Поэтому у них возникает внутренний дискомфорт и ощущение упадка сил.

**Выводы.** Проведенное эмпирическое исследование эмоциональных симптомов психического выгорания педагогов в зависимости от стадии данного психологического феномена подтвердило все выдвинутые гипотезы. При возрастании уровня психического выгорания происходит усиление эмоциональных симптомов.

Полученные в исследовании результаты позволяют утверждать: у педагогов высокого уровня психического выгорания более выражено негативное отношение к профессии и рабочей обстановке, к микросоциуму (реципиентам и коллегам) и макросоциуму (социальным стратам и общественным институтам). Для педагогов высокого уровня психического выгорания характерна недооценка пользы, которую они приносят людям и обществу. Они недоволь-

ны своим положением на работе и в обществе.

Также нами было выявлено, что испытуемыми высокого уровня психического выгорания характеризуются более низкой способностью к эмоциональной саморегуляции по сравнению с педагогами низкого уровня психического выгорания.

В целом проведенное исследование позволяет говорить о необходимости разработки научных основ психологического сопровождения педагогов для профилактики и коррекции психического выгорания. Данные результаты могут быть использованы как для диагностики психического выгорания, так и для коррекции данного явления. По нашему мнению, одним из направлений психологической коррекции психического выгорания должна быть работа с негативным отношением к профессии и рабочей обстановке, к микросоциуму (реципиентам и коллегам) и макросоциуму (социальным стратам и общественным институтам).

#### **СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Абрамова Г.С., Юдич Ю.А. Психология в медицине. - М.: Кафедра – М., 1998.
2. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. - М.: Филинь, 1996
3. Водопьянова Н.Е., Густелова А.Н. Позитивное самотношение как фактор устойчивости к профессиональному выгоранию учителей // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 12: Психология. Социология. Педагогика. 2010. № 4. С. 166-172.
4. Китаев-Смык Л.А. Выгорание персонала. Выгорание личности. Выгорание души // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2008. № 2. С. 41-50.
5. Орёл В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал. 2001. Т.22. №1.
6. Форманюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. 1994. № 6. С. 57-64.
7. Corey G. Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy. 3rd Ed. Monterey, Calif.: Brooks/Cole, 1986, Naisberg-Fennig S., Fennig S., Keinan G, Elizur A. Personality characteristics and proneness to burnout: a study among psychiatrists // Stress Medicine. 1991. Vol. 7.
8. Freudenberger H.J. Staff burn-out // Journal of Social Issues. - 1974. - Vol. 30.
9. Maslach C, Leiter M.P. The truth about burnout: How organization cause personal stress and what to do about in. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1997.
10. Schaufeli W.B., Enzmann D. The burnout companion to study and practice: A critical analysis. Washington DC: Taylor & France, 1998.
11. Сидоренко Е.В. Методы математической обработки в психологии. - СПб.: Речь, 2002.
12. World Health Organization. The ICD-10 Classification of Mental and Behavioral Disorders: clinical descriptions and diagnostic guidelines.- Geneva: WHO.- 1992.
13. <http://psihotesti.ru/gloss/tag/cherstvost/>

#### **FEATURES OF EMOTIONAL SYMPTOMS AND RELATION TO SOCIETY AT TEACHERS WITH DIFFERENT LEVEL OF BURNOUT**

© 2012

*D.R. Merzlyakova*, candidate of psychological sciences  
*Udmurt State University, Izhevsk (Russia)*

*Keywords:* burnout, emotional symptoms, microsocium, makrosotsium.

*Annotation:* Empiric research is devoted the study of features emotional symptoms and relation to society at teachers with different level of burnout. The study found that with increasing levels of burnout is increased emotional symptoms. Teachers with high levels of burnout have negative attitudes towards the profession, to students, colleagues and society.