

ПРОБЛЕМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ МЕНЕДЖЕРОВ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ

Различные аспекты проблемы эмоционального выгорания специалистов рассматривалась в целом ряде медицинских, психологических, педагогических, экономических исследований (Н. П. Беляцкий, В. В. Бойко, С. Е. Велесько, Н. Е. Водопьянова, С. Джексон, К. Кондо, И. В. Малышев, К. Маслач, Е. В. Мещерякова, В. Е. Орел, Э. Пайнс, Т. И. Ронгинская, А. А. Рукавишников, Е. С. Старченкова, Т. В. Фор-манюк, Х. Фройденбергер и др.).

В психологии синдром эмоционального выгорания принято относить к числу феноменов личностной деформации, который представляет собой многомерный конструкт, набор негативных психологических переживаний, связанных с продолжительными и интенсивными межличностными взаимодействиями, отличающимися высокой эмоциональной насыщенностью или когнитивной сложностью (Н. Е. Водопьянова, А. К. Маркова, Е. С. Старченкова и др.). В частности, К. Маслач и С. Джексон [1] считают, что эмоциональное выгорание представляет собой ответную реакцию на длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций, включающую в себя эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений.

Ряд исследователей (Н. В. Гришина, Т. В. Форманюк, В. Е. Орел и др.) связывают развитие синдрома эмоционального выгорания с профессиональной деятельностью специалистов, работающих с людьми. С. П. Безносков, Е. С. Старченкова, Э. Э. Сыманюк данный синдром определяют как профессиональное выгорание, в большей степени свойственное представителям профессий типа «человек-человек».

В исследованиях по управлению персоналом синдром эмоционального выгорания рассматривается как специфический вид профессиональной деформации лиц, выполняющих непосильную для них работу (Н. П. Беляцкий, С. Е. Велесько, Е. В. Мещерякова, П. Ройш).

Таким образом, синдром эмоционального выгорания представляет собой состояние эмоционального, умственного истощения, физического утомления, возникающее как результат хронического стресса на работе, следствие воздействия комбинации организационных, профессиональных стрессоров и личностных факторов.

Менеджеры в сфере образования являются представителями профессий системы «человек-человек». Сфера профессиональной деятельности специалистов данной квалификации включает педагогическую, экспертно-аналитическую, научно-исследовательскую, организационно-управленческую работу и преподавательскую деятельность. Являясь одновременно управленцами и педагогами, они нередко испытывают рабочие и ролевые перегрузки, сталкиваются с необходимостью принимать ответственные решения в дефиците времени, разрешать конфликтные ситуации, что требует больших эмоциональных, интеллектуальных и физических затрат. Влияние рабочих стрессоров, дисбаланс между требованиями работы и ресурсами управленцев, по мнению исследователей, приводит к развитию синдрома эмоционального выгорания, изменению их установок и поведения, появлению невнимательности к удовлетворению своих собственных потребностей и отстраненности от коллег, учеников и их проблем.

Целью нашего исследования было изучение эмоционального выгорания у слушателей ИПК и ПК специальности «Менеджмент учреждений дошкольного, общего среднего образования, внешкольного воспитания и обучения» УО «Гомельский государственный университет имени Франциска Скорины».

Методы исследования: тестирование, опрос и беседа. Нами была проведена диагностика выгорания у респондентов с помощью следующих методик: «Опросник на выгорание» (MBI)

К. Маслач и С. Джексон в адаптации Н. Е. Водопьяновой, «Методика диагностики уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко, методика «Определение психического выгорания» А. А. Рукавишников. С респондентами был проведен опрос «Оценка факторов, влияющих на выгорание», результаты которого затем были обсуждены в ходе групповой беседы.

Таким образом, анализ результатов исследования позволил нам сделать ряд выводов:

у 27 % слушателей специальности «Менеджмент учреждений дошкольного, общего среднего образования, внешкольного воспитания и обучения» зафиксирован средний, а у 73 % высокий уровень выгорания. При этом у 78 % респондентов отмечается средний и высокий уровень психоэмоционального истощения, проявляющегося в эмоциональном дефиците, эмоциональной и личностной отстраненности; у 91 % – личностного отдаления, проявляющегося в уменьшении количества контактов с окружающими, повышении раздражительности и нетерпимости в ситуациях общения, негативизме по отношению к другим людям;

у половины испытуемых сложились такие симптомы эмоционального выгорания, как «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» и «Редукция профессиональных обязанностей», у 41 % управленцев – «Переживание психотравмирующих обстоятельств» и

«Расширение сферы экономии эмоций». Респонденты осознают психотравмирующие факторы своей деятельности, которые трудно устранить, испытывают с силу этого отчаяние и негодование, нередко формально выполняют свои обязанности, ограничивают эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования на различные ситуации профессионального общения в силу утомления, нехватки времени, перегрузки, напряжения;

у всех испытуемых наблюдается средний уровень редукции личных достижений, в то же время у 95 % респондентов отмечены крайне высокие значения по показателю «Профессиональная мотивация». В ходе беседы слушатели пояснили, что в целом довольны выбранной профессией, считают себя достаточно успешными и компетентными в профессиональном плане, но нередко предъявляют к себе завышенные требования, не всегда работают максимально продуктивно по объективным причинам. Высокая мотивация труда и невозможность в полной мере реализовать свои планы приводит к росту недовольства собой, к чувству собственной несостоятельности;

основными факторами эмоционального выгорания слушателей-менеджеров являются: недостаток времени и возможностей для профессионального самосовершенствования, недостаточная поддержка со стороны коллег-педагогов и руководства, большая ответственность, низкий престиж профессии педагога и образования, недостаточно высокая заработная плата, ролевая перегрузка;

для профилактики и преодоления развития у управленцев синдрома эмоционального выгорания целесообразно информировать специалистов о симптомах, стадиях развития и причинах эмоционального выгорания, проводить своевременную его диагностику, групповые обсуждения профессиональных проблем и путей их преодоления в рамках семинаров, конференций, круглых столов и т. п.

Литература

1. Maslach, C., Jackson, S. E. The Maslach-Burnout-Inventory /

C. Maslach, S. E. Jackson – Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. – 1986. – 286 p.

РЕПОЗИТОРИЙ ГГУ ИМЕНИ Ф. СКОРИНЫ