

Гапанович-Кайдалова, Е.В. Исследование эмоционального выгорания у слушателей ИПК и ПК специальности «Практическая психология» / Е.В. Гапанович-Кайдалова // Современный психолог: вызовы, миссия, призвание : сб. научных статей / редкол. : Л. И. Селиванова (отв. ред.), С. Н. Жеребцов, И. В. Сильченко ; М-во образования РБ, Гомельский гос. ун-т им. Ф. Скорины. – Гомель : ГГУ им. Ф. Скорины, 2014. – С. 61–69.

Е. В. Гапанович-Кайдалова

ИССЛЕДОВАНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СЛУШАТЕЛЕЙ ИПК И ПК СПЕЦИАЛЬНОСТИ «ПРАКТИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ»

В статье приведен анализ результатов исследования эмоционального выгорания слушателей ИПК и ПК специальности «Практическая психология»; выявлены факторы, влияющие на проявление данного синдрома; сделаны выводы о целесообразности проведения работы по предупреждению и преодолению развития у слушателей психолого-педагогических специальностей.

Проблема эмоционального выгорания специалистов в последние годы приобретает все большую актуальность, различные ее аспекты находят отражение в медицинских, психологических, педагогических, экономических исследованиях (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. Форманюк, Х. Фройденбергер и др.).

Термин «burnout» (эмоциональное выгорание) был введен американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергером в 1974 году для характеристики психологического состояния здоровых людей, профессиональная деятельность которых связана с интенсивным и тесным общением с клиентами. Он определял выгорание как хроническую усталость, депрессию и фрустрацию, причиной которых в основном является то, что человек вынужден заниматься делом, которое не удовлетворяет его амбиции и не приносит ожидаемого вознаграждения [1].

Гапанович-Кайдалова, Е.В. Исследование эмоционального выгорания у слушателей ИПК и ПК специальности «Практическая психология» / Е.В. Гапанович-Кайдалова // Современный психолог: вызовы, миссия, призвание : сб. научных статей / редкол. : Л. И. Селиванова (отв. ред.), С. Н. Жеребцов, И. В. Сильченко ; М-во образования РБ, Гомельский гос. ун-т им. Ф. Скорины. – Гомель : ГГУ им. Ф. Скорины, 2014. – С. 61–69.

Несмотря на внимание ученых к эмоциональному выгоранию в настоящее время не существует единого подхода к определению данного понятия. Так, в целом ряде исследований оно используется для характеристики психологического состояния специалистов, профессиональная деятельность которых связана с интенсивным и тесным общением с людьми (Н. В. Гришина, В. Е. Орел, Е. С. Старченкова, Э. Э. Сыманюк, Т. В. Форманюк и др.).

В частности, В. Е. Орел [2] под эмоциональным выгоранием понимает дисфункцию, вызванную воздействием профессиональной деятельности на личность, наиболее отчетливо проявляющаяся в сфере субъектных видов труда. По мнению ученого, оно близко к категории психических состояний и имеет структуру, включающую эмоциональный (психоэмоциональное истощение), мотивационный (цинизм) и оценочный (самооценка профессиональной эффективности) компоненты.

В. В. Бойко [3] эмоциональное выгорание считает механизмом психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия; динамическим процессом, поэтапно проходящим фазы напряжения, резистенции и истощения.

Т. В. Форманюк [4] определяет данный синдром как специфический вид профессионального заболевания лиц, работающих с людьми. Аналогичных взглядов придерживаются С. П. Безносков, Е. С. Старченкова, Э. Э. Сыманюк и ряд других исследователей, которые синдром эмоционального выгорания рассматривают как профессиональное выгорание, в большей степени свойственное представителям профессий типа «человек-человек».

Гапанович-Кайдалова, Е.В. Исследование эмоционального выгорания у слушателей ИПК и ПК специальности «Практическая психология» / Е.В. Гапанович-Кайдалова // Современный психолог: вызовы, миссия, призвание : сб. научных статей / редкол. : Л. И. Селиванова (отв. ред.), С. Н. Жеребцов, И. В. Сильченко ; М-во образования РБ, Гомельский гос. ун-т им. Ф. Скорины. – Гомель : ГГУ им. Ф. Скорины, 2014. – С. 61–69.

Согласно Ю. В. Щербатых [5], синдром эмоционального выгорания – форма профессионального стресса, возникающая в силу различных причин: рабочих перегрузок, недостаточно четкого ограничения полномочий и должностных обязанностей, неадекватного поведения коллег, недостаточной оплаты труда, однообразной деятельности, неполной реализации своего профессионального потенциала, отсутствия карьерных перспектив и др.

В психологических исследованиях 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.). Основными симптомами синдрома эмоционального выгорания являются эмоциональное, психическое истощение, личностная отстраненность, ощущение утраты эффективности.

К. Маслач и С. Джексон [6] эмоциональное выгорание определяют как ответную реакцию на длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций, включающую в себя эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений. Эмоциональное истощение выступает как ключевой компонент и проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и чувстве опустошенности, истощенности собственных эмоциональных ресурсов. Деперсонализация представляет собой тенденцию развивать негативное, бездушное, циничное отношение к окружающим, проявляется в дистанцировании, формальном выполнении своих профессиональных обязанностей,

Гапанович-Кайдалова, Е.В. Исследование эмоционального выгорания у слушателей ИПК и ПК специальности «Практическая психология» / Е.В. Гапанович-Кайдалова // Современный психолог: вызовы, миссия, призвание : сб. научных статей / редкол. : Л. И. Селиванова (отв. ред.), С. Н. Жеребцов, И. В. Сильченко ; М-во образования РБ, Гомельский гос. ун-т им. Ф. Скорины. – Гомель : ГГУ им. Ф. Скорины, 2014. – С. 61–69.

мнительности и враждебности. Под редукцией персональных достижений понимается снижение чувства компетентности в своей работе, недовольство собой, формирование заниженной самооценки (профессиональной и личной), негативное самовосприятие в профессиональном плане, чувство собственной несостоятельности, безразличие к работе.

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. Развитие данного синдрома характерно в первую очередь для профессий системы «человек – человек».

Развитие у специалиста синдрома эмоционального выгорания может быть вызвано различными факторами, изучением которых занимались В. В. Бойко, Н. Е. Водопьянова, Л. Ф. Колесников, К. Кондо, А. И. Куликов, Х. Кюйнарпуу, К. Маслач, В. Е. Орел, А. Пане, Т. В. Решетова, Е. С. Старченкова, Т. В. Форманюк и другие исследователи. В частности, В. В. Бойко [3] разделяет факторы эмоционального выгорания на две группы: внешние и внутренние. К внешним факторам относят уровни материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности: хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность; дестабилизирующая организация деятельности; повышенная ответственность за исполняемые функции и операции; неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности; психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения. Среди внутренних факторов эмоционального выгорания называют: склонность к эмоциональной ригидности; интенсивная интериоризация (восприятие и переживание)

Гапанович-Кайдалова, Е.В. Исследование эмоционального выгорания у слушателей ИПК и ПК специальности «Практическая психология» / Е.В. Гапанович-Кайдалова // Современный психолог: вызовы, миссия, призвание : сб. научных статей / редкол. : Л. И. Селиванова (отв. ред.), С. Н. Жеребцов, И. В. Сильченко ; М-во образования РБ, Гомельский гос. ун-т им. Ф. Скорины. – Гомель : ГГУ им. Ф. Скорины, 2014. – С. 61–69.

обстоятельств профессиональной деятельности; слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности; нравственные дефекты и дезориентация личности.

По мнению Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой [7], развитие синдрома эмоционального выгорания обусловлено индивидуальными, организационными и социально-психологическими факторами. К индивидуальным факторам относятся возраст, пол, уровень образования, семейное положение, стаж работы, выносливость, локус контроля, стиль сопротивления, самооценка, нейротизм (тревожность), экстраверсия. Под организационными факторами понимаются рабочие перегрузки, дефицит времени, продолжительность рабочего дня, число клиентов, острота их проблем, глубина контакта с клиентом, участие в принятии решений, обратная связь, стимулирование). Социально-психологическими факторами являются: социальная поддержка, позиция по отношению к своим реципиентам, атмосфера в коллективе, нарушение социальных связей, социальная дезадаптация, степень занятости.

К. Маслач [6] считает, что появлению синдрома эмоционального выгорания способствует ряд факторов: рабочая нагрузка (чрезмерная/недостаточная); контроль (возможность контролировать ситуацию); неадекватное вознаграждение, переживание социальной несправедливости; организационная общность, социальная поддержка; справедливость; несовпадение ценностей работника и организации.

Анализ литературы по проблеме позволяет сделать вывод, что развитие синдрома эмоционального выгорания является следствием воздействия комбинации организационных, профессиональных стрессоров и личностных факторов.

Гапанович-Кайдалова, Е.В. Исследование эмоционального выгорания у слушателей ИПК и ПК специальности «Практическая психология» / Е.В. Гапанович-Кайдалова // Современный психолог: вызовы, миссия, призвание : сб. научных статей / редкол. : Л. И. Селиванова (отв. ред.), С. Н. Жеребцов, И. В. Сильченко ; М-во образования РБ, Гомельский гос. ун-т им. Ф. Скорины. – Гомель : ГГУ им. Ф. Скорины, 2014. – С. 61–69.

Особую актуальность приобретает, на наш взгляд, проблема эмоционального выгорания специалистов образовательной сферы, проходящих переподготовку в ИПК и ПК. Слушатели психолого-педагогических специальностей имеют высшее педагогическое образование, определенный стаж работы в различных учреждениях образования, следовательно, и профессиональный опыт межличностных взаимодействий с учащимися, их родителями, с коллегами и представителями администрации, опыт разрешения проблемных ситуаций. Кроме того, как педагоги, они нередко испытывают негативные психологические переживания, связанные с профессиональным общением, противоречие между своими возможностями, способностями и требованиями, предъявляемыми к ним ими самими и обществом. Результатом этого является душевное переутомление, нарушение состояния равновесия, недостаточная удовлетворенность профессиональной деятельностью и снижение ее эффективности, что приводит, по мнению исследователей, к развитию синдрома эмоционального выгорания.

Целью нашего исследования было изучение эмоционального выгорания у слушателей ИПК и ПК УО «ГГУ им. Ф. Скорины» специальности «Практическая психология» заочной формы обучения. Выборка составила 26 человек.

Методы исследования: тестирование, опрос и беседа. Нами была проведена диагностика выгорания у респондентов с помощью следующих методик: «Опросник на выгорание» (МВИ) 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. Также с будущими психологами был проведен опрос «Оценка факторов, влияющих на выгорание»,

Гапанович-Кайдалова, Е.В. Исследование эмоционального выгорания у слушателей ИПК и ПК специальности «Практическая психология» / Е.В. Гапанович-Кайдалова // Современный психолог: вызовы, миссия, призвание : сб. научных статей / редкол. : Л. И. Селиванова (отв. ред.), С. Н. Жеребцов, И. В. Сильченко ; М-во образования РБ, Гомельский гос. ун-т им. Ф. Скорины. – Гомель : ГГУ им. Ф. Скорины, 2014. – С. 61–69.

результаты которого затем были обсуждены в ходе групповой беседы.

Анализ результатов диагностики по «Методике диагностики уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко, позволил сделать ряд выводов:

– Фаза «Напряжение», симптомами которой являются переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенность собой, «загнанность в клетку», тревога и депрессия, сложилась у 27 % респондентов, находится в стадии формирования у 9 %, не сложилась у 38 %. При этом у 39 % испытуемых сложился симптом «переживание психотравмирующих обстоятельств», а у 29 % – «тревога и депрессия». Необходимо также отметить, что тревога и депрессия формируется у 42 % слушателей-психологов.

– Фаза «Резистенция», включающая неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, эмоционально-нравственную дезориентацию, расширение сферы экономии эмоций, редукцию профессиональных обязанностей, сложилась у 54 % слушателей, находится в стадии формирования у 46 %. Доминирующими симптомами у респондентов выступили: редукция профессиональных обязанностей (85 %); неадекватное избирательное эмоциональное реагирование (73 %).

– Фаза «Истощение» представляет собой совокупность таких симптомов, как эмоциональный дефицит, эмоциональная отстраненность, личностная отстраненность (деперсонализация), психосоматические и психовегетативные нарушения. Данная фаза сложилась у 19 % слушателей, находится в стадии формирования у 50 %, не сложилась у 31 %. Наиболее выраженными симптомами являются: эмоциональный дефицит (сложился у 35 %, находится в стадии формирования у 27 %

Гапанович-Кайдалова, Е.В. Исследование эмоционального выгорания у слушателей ИПК и ПК специальности «Практическая психология» / Е.В. Гапанович-Кайдалова // Современный психолог: вызовы, миссия, призвание : сб. научных статей / редкол. : Л. И. Селиванова (отв. ред.), С. Н. Жеребцов, И. В. Сильченко ; М-во образования РБ, Гомельский гос. ун-т им. Ф. Скорины. – Гомель : ГГУ им. Ф. Скорины, 2014. – С. 61–69.

испытуемых); эмоциональная отстраненность (сформировался у 23 % слушателей и складывается у 42 %); личностная отстраненность (сложился у 27 % и формируется у 27 % респондентов).

Полученные данные подтверждаются аналогичными результатами диагностики, проведенной с помощью «Опросника на выгорание» (МВИ) К. Маслач и С. Джексона в адаптации Н. Е. Водопьяновой. Опросник включает три шкалы: эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция личных возможностей (соответствует профессиональному выгоранию). 27 % слушателей имеют высокий уровень эмоционального истощения, средний – 58 %; 15 % – низкий. У 15 % испытуемых высокий уровень деперсонализации, у 60 % – средний, у 15 % – низкий. Высокий уровень по шкале «Редукция личных достижений» наблюдается у 38 % респондентов, средний – у 62 %. Таким образом, у большинства будущих психологов диагностирован средний уровень выгорания.

Анализ результатов по методике «Определение психического выгорания» А. А. Рукавишникова показал, что у 31 % будущих психологов средний уровень психического выгорания, у 38 % – высокий, у 31 % – крайне высокий. При этом у 88 % испытуемых зафиксирован крайне высокий показатель по шкале «Профессиональная мотивация». Об уровне профессиональной мотивации можно судить по степени продуктивности профессиональной деятельности, оптимизму и заинтересованности в работе, самооценке профессиональной компетентности и степени успешности в работе с людьми. В частности, респонденты считают, что не ошиблись в выборе профессии, приносят своим трудом пользу людям, вполне компетентны в решении проблем, возникающих на работе, им нравится помогать людям. Личностное отдаление,

Гапанович-Кайдалова, Е.В. Исследование эмоционального выгорания у слушателей ИПК и ПК специальности «Практическая психология» / Е.В. Гапанович-Кайдалова // Современный психолог: вызовы, миссия, призвание : сб. научных статей / редкол. : Л. И. Селиванова (отв. ред.), С. Н. Жеребцов, И. В. Сильченко ; М-во образования РБ, Гомельский гос. ун-т им. Ф. Скорины. – Гомель : ГГУ им. Ф. Скорины, 2014. – С. 61–69.

проявляющееся в уменьшении количества контактов с окружающими, повышении раздражительности и нетерпимости в ситуациях общения, негативизме по отношению к другим людям, также свойственно достаточно большому количеству слушателей. Крайне высокие значения по этому показателю наблюдаются у 19 % респондентов, высокие – у 46 %. Психоэмоциональное истощение ощущает 89 % будущих психологов. Так, средний уровень по данной шале отмечается у 62 % слушателей, высокий – у 15 % испытуемых, а крайне высокий – у 12 %.

Слушатели специальности «Практическая психология» среди факторов, обуславливающих появление синдрома эмоционального выгорания, называют следующие: отсутствие свободы творчества; перегрузка специалистов СППС с силу размытости профессиональных обязанностей и обилия требуемой документации; недостаток времени и возможностей для профессионального самосовершенствования (общение и обмен опытом с коллегами, посещение открытых мероприятий, проведение супервизий, групп встреч, участия в тренингах и т.п.), особенно для проживающих в сельской местности; недостаточная поддержка со стороны администрации и коллег; низкая заработная плата. Испытуемые указали, что зачастую окружающие не понимают специфики работы педагога-психолога, ожидают мгновенного эффекта после обращения к специалисту, не получив который, начинают сомневаться в его компетентности и профессионализме. Несмотря на обозначенные выше проблемы, респондентов по-прежнему привлекает сама профессия психолога, они ориентированы на работу с людьми, особенно с детьми, и оказание им психологической помощи. Они также считают, что привлечение внимания общественности к деятельности психолога, обсуждение проблем организации

Гапанович-Кайдалова, Е.В. Исследование эмоционального выгорания у слушателей ИПК и ПК специальности «Практическая психология» / Е.В. Гапанович-Кайдалова // Современный психолог: вызовы, миссия, призвание : сб. научных статей / редкол. : Л. И. Селиванова (отв. ред.), С. Н. Жеребцов, И. В. Сильченко ; М-во образования РБ, Гомельский гос. ун-т им. Ф. Скорины. – Гомель : ГГУ им. Ф. Скорины, 2014. – С. 61–69.

работы психолога в учреждениях образования на разных уровнях позволит изменить ситуацию и повысит престиж данной профессии.

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

– у большинства слушателей специальности «Практическая психология» отмечается истощение на среднем и высоком уровне, проявляющееся в эмоциональном дефиците, эмоциональной и личностной отстраненности;

– у всех испытуемых наблюдается редукция личных достижений, т.е. происходит снижение чувства компетентности в своей работе, самооценки (профессиональной и личной), растет недовольство собой, появляется негативное самовосприятие в профессиональном плане, чувство собственной несостоятельности, безразличие к работе. 85 % респондентов свойственна редукция профессиональных обязанностей, проявляющаяся в формальном выполнении своих обязанностей в силу утомления, нехватки времени, перегрузки, напряжения;

– 88 % респондентов обладают высоким уровнем профессиональной мотивации, довольны выбранной профессией, считают, что приносят своим трудом пользу людям, вполне компетентны в решении проблем, возникающих на работе, им нравится помогать людям;

– основными факторами эмоционального выгорания слушателей-психологов являются: несбалансированность нагрузки педагога, отсутствие свободы творчества, недостаток времени и возможностей для профессионального самосовершенствования, недостаточная поддержка со стороны коллег и руководства, большая ответственность при низких

Гапанович-Кайдалова, Е.В. Исследование эмоционального выгорания у слушателей ИПК и ПК специальности «Практическая психология» / Е.В. Гапанович-Кайдалова // Современный психолог: вызовы, миссия, призвание : сб. научных статей / редкол. : Л. И. Селиванова (отв. ред.), С. Н. Жеребцов, И. В. Сильченко ; М-во образования РБ, Гомельский гос. ун-т им. Ф. Скорины. – Гомель : ГГУ им. Ф. Скорины, 2014. – С. 61–69.

возможностях самостоятельного решения вопросов, низкий престиж профессии педагога, низкая заработная плата;

– для профилактики и преодоления развития у слушателей ИПК и ПК синдрома профессионального выгорания, с нашей точки зрения, целесообразно информировать будущих специалистов о симптомах, стадиях развития и причинах эмоционального выгорания, проводить своевременную его диагностику, групповые обсуждения профессиональных проблем педагогов-психологов, обсуждать путей их преодоления в рамках практических занятий, конференций, круглых столов по педагогической психологии, основам профессиональной деятельности педагога-психолога и другим дисциплинам.

Список литературы

- 1 Freudenberger, H. Staff burnout / H. Freudenberger. – New York, 1974. – 128 p.
- 2 Орел, В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии / В. Е. Орел // Журнал практической психологии и психоанализа. – 2001. – №3. – С. 18–26.
- 3 Бойко, В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В. В. Бойко – СПб.: Питер, 1999. – 105 с.
- 4 Форманюк, Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя / Т. В. Форманюк // Вопросы психологии. – 1994. – №6. – С. 57–63.
- 5 Щербатых, Ю. В. Психология стресса и методы коррекции / Ю. В. Щербатых – СПб.: Питер, 2008. – 256 с.
- 6 Maslach, C., Jackson, S. E. The Maslach-Burnout-Inventory / C. Maslach, S. E. Jackson – Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. – 1986. – 286 p.
- 7 Водопьнова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания / Н. Е. Водопьнова, Е. С. Старченкова – СПб.: Питер, 2008. – 336 с.