

РАЗДЕЛ III. ПРОБЛЕМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Бессчетнова О.В.

СГУ им. Н.Г. Чернышевского, г. Балашиха

СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СПЕЦИАЛИСТОВ ПОМОГАЮЩИХ ПРОФЕССИЙ

Понятие «эмоциональное выгорание» характерно для людей, работающих в системе «человек-человек», испытывающих ежедневную большую коммуникативную нагрузку. К ним относят педагогов, психологов, продавцов, консультантов, медицинских работников, юристов, специалистов социальной работы и др.

В течение 35 лет данный феномен изучался различными учеными по всему миру, подтверждая тот факт, что он присущ не только американцам и европейцам, но и, вообще всем людям, независимо от их национальной принадлежности и рода занятий [1].

В 1970-х гг. данный термин появился в США, в 1980-х гг. в Западной Европе, в частности, Великобритании, Голландии, Бельгии, Германии, Скандинавских странах, Израиле, с середины 1990-х гг. данной проблемой заинтересовались ученые стран Восточной Европы, Азии, Латинской Америки, Австралии, Новой Зеландии, а к концу столетия он привлёк внимание исследователей Африки, Индии, Китая, России. Среди отечественных исследователей, занимающихся проблематикой эмоционального выгорания следует назвать В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, М.А. Воробьева, Н.В. Гришина, Е.В. Орел и других.

Однако, несмотря на глобальное изучение данного явления, его трактовка и понимание не идентичны в различных языках и культурах. Наиболее распространенным в научной литературе стал английский термин “burn-out”, означающий «выгореть», «сгореть», введенный Х. Фройденбергером в 1974 году [2], который наблюдал изменения поведения у добровольцев благотворительных организаций, сначала активно включившихся в процесс деятельности, однако, со временем, проявляющих раздражительность, цинизм, равнодушие к себе и окружающим.

Синдром эмоционального выгорания чаще всего исследуется с позиции психологии и в общем виде трактуется как ухудшение физического и психологического состояния человека, характеризующееся истощением, усталостью, опустошенностью, ощущением собственной ненужности, неполноценности, профессиональной некомпетентности, отсутствием удовлетворения от проделанной работы.

Отечественный исследователь В.В. Бойко под эмоциональным выгоранием подразумевает механизм психологической защиты, основанный на

полном или частичном исключении эмоций в ответ на психотравмирующее воздействие [3], другими словами, стереотип эмоционального профессионального поведения.

Зарубежные ученые А. Пайнз и Е. Аронсон считают эмоциональное выгорание признаком переутомления [4], который не связан с профессиональной деятельностью и может проявляться практически у всех людей.

Ученые К. Маслач и С. Джексон рассматривают выгорание как «синдром физического и эмоционального истощения, включая развитие отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе, утрату понимания и сочувствия по отношению к клиентам, деперсонализацию» [5].

Таким образом, анализ научной литературы по данной проблеме показывает, что эмоциональное выгорание рассматривается с нескольких позиций, в частности, как: 1) состояние; 2) длительная стрессовая ситуация; 3) деформация личности; 4) механизм психологической защиты; 5) физическое и психологическое истощение; 6) признак переутомления; 7) стереотип поведения; 8) дезадаптация к рабочему месту и др.

Общим для всех определений является нарушение психического здоровья индивида, связанное с длительным стрессом и высокими психологическими перегрузками, которые необходимо своевременно устранить для восстановления душевного равновесия и работоспособности человека. При этом, следует учитывать, как внешние объективные (условия труда, атмосферу в коллективе, наличие/отсутствие мобинга, дискриминация по возрастному, гендерному признаку, стиль управления, принятый в организации и ее структурных подразделениях), так и внутренние субъективные факторы (индивидуальные особенности личности, стрессоустойчивость, развитие эмоционально-волевой сферы, мотивации к труду, наличие изначального интереса к выбранной профессии). В связи с этим, в науке выделяют несколько факторов, оказывающих прямое влияние на формирование синдрома эмоционального выгорания: социальный, личностный и средовой.

Профессия учителя относится к числу помогающих и характеризуется высокой эмоциональной и коммуникативной нагрузкой, ежедневными стрессами. По данным зарубежных ученых, число учителей, уходящих из профессии после пяти лет работы, варьируется от одной трети до половины [6]. Среди наиболее существенных причин ухода или смены места работы, педагоги называют потерю здоровья, плохие условия труда, неадекватное поведение учащихся, случаи насилия, недостаток поддержки со стороны администрации учебного заведения (до 37%), большая внеклассная нагрузка [7]. Согласно исследованиям Hanushek, невысокий уровень заработной платы является причиной ухода 16% учителей, вместе с тем, значительное повышение оплаты труда мотивирует очень немногих для продолжения работы [6].

Geving выявила десять существенных факторов поведения учащихся, оказывающих наиболее стрессогенное влияние на эмоциональное состояние

учителя: враждебность, отсутствие внимания, шум, отсутствие желания учиться, неготовность к занятиям, гиперактивность, нарушение правил школьного распорядка, повреждение казенного имущества, насилие к одноклассникам, отсутствие интереса к обучению [8].

Норвежские ученые [9] провели исследование на территории Норвегии с целью изучения внешних и внутренних факторов, влияющих на формирование синдрома эмоционального выгорания, удовлетворенности от работы и мотивацию учителя. В исследовании принимало участие 2249 учителей из 113 школ, работающих в 1-10 классах. Из них 68% женщин и 32% мужчин в возрастном диапазоне от 24 до 69 лет. Средний возраст педагога составил 45 лет, а средний стаж работы – 16 лет. Среднее число учащихся в школе – 352 ученика. Почти 45% учителей работали в начальной школе (1-7 класс), 37% педагогов – в средней школе (8-10 класс), а 18% совмещали работу на обоих уровнях. Основным методом исследования выступала Шкала самооффективности норвежского учителя (Norwegian Teacher Self-Efficacy Scale), которая включала измерение таких параметров, как соответствие уровня образования индивидуальным потребностям учащегося; умение мотивировать учащихся; поддержание дисциплины; умение взаимодействовать с коллегами и родителями; умение приспосабливаться к изменениям среды.

Результаты исследования показали, что эмоциональное и умственное состояние педагога напрямую зависит как от внешних условий его труда, факторов окружения, ассоциирующихся со школьным контекстом, так и от внутренних субъективных факторов. Наиболее сильная корреляция выявлена между увеличением временных затрат труда, уменьшением времени на отдых и восстановление и эмоциональным истощением; между общением с родителями учеников и деперсонализацией, проявляющейся в заполнении дополнительной документации, возрастанием желания родителей побеседовать с учителем после рабочего дня.

Как известно, отношение между родителями и педагогом могут значительно повлиять на отношение ученика к школе вообще и к определенному учителю, в частности. Позитивное отношение может стать важной детерминантой для мотивации ученика к обучению и хорошему поведению. За последние десятилетия уровень образования норвежских родителей значительно возрос, что увеличило их вовлеченность в школьные виды деятельности, позволило предъявлять более высокие требования к методологии преподавания и содержанию школьного образования. Однако, несмотря на то, что позитивное взаимодействие между родителями и педагогом является одним из ключевых моментов, тем не менее, родители, являясь гетерогенной социальной группой, могут иметь различные ожидания от школы и педагога. Поэтому в задачи школьной администрации входит разработка соответствующих норм и правил, регулирующих процесс включения родителей в дела школы для превенции конфликтов между педагогами и родителями.

Кроме того, автономия учителя напрямую связана со степенью удовлетворенности от работы и его эмоциональным истощением.

В настоящее время наиболее распространенными методами борьбы с симптомами эмоционального выгорания признаны: школьные мониторинги, супервизия, проведение занятий, нацеленных на профессиональный рост педагогов, усиление взаимодействия между сотрудниками внутри коллектива, привлечение внимания администрации к сохранению здоровья педагогов, профилактика профессиональных заболеваний. Для этого рекомендуется проводить психологические тренинги, консультации, беседы о профессиональных возможностях и ограничениях с учетом психофизиологического и трудового потенциала педагога, обучение копинг-стратегиям совладания со стрессовыми ситуациями и умениями регулировать свое поведение. Среди наиболее известных копинг-стратегий, выделяют классификацию Р. Лазаруса и С. Фолкмана, включающую две категории: усилия, направленные на себя, и усилия, направленные на окружающих. Первая группа стратегий подразумевает поиск информации (визуализирование, запоминание); подавление информации (отвлечение внимания, стирание информации из памяти); переоценку ценностей; смягчение (сглаживание эмоций, эмоциональная разрядка при помощи курения, употребления алкоголя или наркотиков); самообвинение или обвинение других. Вторая группа стратегий включает активное воздействие на стрессогенный фактор; изучение источника стресса; уклончивое или пассивное поведение (отказ от действий); стратегии совладания в ситуациях потери или неудачи (предотвращение возможной потери; поиск эквивалента).

Таким образом, феномен эмоционального выгорания является неотъемлемой частью многих профессий в системе «человек-человек», в связи с чем, администрация учреждения должна предпринимать эффективные меры по его предотвращению и коррекции. Для этого руководителю следует создать приемлемые условия труда, следить за рабочей атмосферой в коллективе, сбалансировать время на труд и полноценный отдых, сформировать у сотрудников навыки здоровьесберегающего поведения, выдвигать четкие требования к качеству конечного результата и ставить реальные сроки его достижения.

Библиографический список:

1. *Pines, A.M.* Occupational burnout: a cross-cultural Israeli Jewish-Arab perspective and its implications for career counseling. Career Development International. 2003. Vol. 8. PP. 97-106.
2. *Freudenberger, H.* Staff burn - out. Journal of Social Issues. 1974. Vol. 30. PP. 159-165.
3. *Бойко В.В.* Энергия эмоций. СПб, 2004. 474 с.
4. *Pines, A. & Aronson, E.* Burnout: From Tedium to Personal Growth,

Free Press, NY.: Free Press. 1981.

5. *Maslach C., Jacson S.E.* The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*. 1985. Vol. 12. P. 41-48.

6. *Hanushek, E.A.* The single salary schedule and other issues of teacher pay. *Peabody Journal of Education*. 2007. Vol. 82 (4). PP. 574-586.

7. *Lambert, R., O'Donnell, M., Kusherman, J. & McCarthy, C.J.* Teacher stress and classroom structural characteristics in preschool settings. In R. Lambert & C. McCarthy (Eds.), *Understanding teacher stress in an age of accountability*. Greenwich, CT: Information Age. PP. 105-120.

8. *Geving, A.M.* Identifying the types of teacher stress. *Teaching and Teacher Education: An International Journal of Research and Studies*. 2007. Vol. 23 (5). PP. 624-640.

9. *Skaalvik, E.M. & Skaalvik, S.* Teacher self-efficacy and teacher burnout: A study of relations. *Teaching and teacher Education*. 2010. Vol. 26. PP. 1059-1069.

David Subero

Luis Fernando Brito

Moisès Esteban Guitart

Department of Psychology, Institute for Educational Research, University of Girona, Spain

ADDRESSING NEW CHALLENGES FOR INCLUSIVE EDUCATION IN THE 21st CENTURY

Globalization, mobility and cultural diversity. An educational challenge

Mobility and a wide range of diverse identities (due to ethnicity, religion, language, culture, and so on) are inherently linked to the history of humankind. It has been argued that globalization is accentuating a so-called 'cultural homogenization' [1; 23] but we believe it actually makes difference more visible and it is, in fact, accentuating 'cultural heterogeneity'.

Globalization is essentially an economic phenomenon, brought about by the newly available information and communication technologies, which has led to the progressive global integration of markets and businesses, especially in the Americas, Asia and Europe. It has also enabled us to make financial transactions quickly and to interface with the world; to use credit cards to shop online via personal computers or smartphones, for example.

However, this interconnection and homogenization of the capitalist economic model does not, necessarily, bring with it a similar degree of cultural homogenization. Cultural products do, of course, penetrate remote markets and are distributed among them and people now make contact more easily across distances and borders. It is precisely for this reason why cultural difference - with current