

### Список использованной литературы:

1. Глушкова, Н.Б. Банковское дело: учебное пособие / Н.Б. Глушкова. – М.: Академический Проект; Альма Матер, 2005. – 432 с.
2. Климов, В.Г. Психолого-педагогические проблемы эффективности использования информационно и коммуникативных технологий / В.Г. Климов // СПО. – 2004.– № 6. – 14 с.
3. Захарова, И.Г. Информационные технологии в образовании: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / И.Г. Захарова. – М., 2013.

**Тевелев Д.М.**

*ВГУ имени П.М. Машерова, Республика Беларусь, г. Витебск*

*Магистрант*

*Dmitr7999@mail.ru*

УДК 159.942.22

### **СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕДАГОГОВ**

Статья посвящена проблеме эмоционального выгорания в профессиональной деятельности педагогов. Целью исследования являлось определение уровня эмоционального выгорания в профессиональной деятельности педагогов музыкальной школы, а также сравнительный анализ показателей изучаемого феномена с педагогами обычного учреждения образования. Методологической и теоретической основой статьи послужила научная психолого-педагогическая литература по изучаемой проблематике. В статье отражены результаты исследования, проведенного на базе ГУО «Средняя школа № 3 г. Витебска» и ГУО «Детская музыкальная школа № 3 г. Витебска», которые позволили по-новому подойти к проблеме изучения синдрома эмоционального выгорания у педагогов.

Ключевые слова: педагог, профессиональная деятельность педагога, эмоциональное выгорание, профессиональное выгорание, степень удовлетворенности работой.

### **SYNDROME OF EMOTIONAL BURNOUT OF PROFESSIONAL ACTIVITY OF TEACHERS**

The article is devoted to the problem of emotional burnout in the professional activity of teachers. The aim of the study was to determine the level of emotional burnout in the professional activities of music school teachers, as well as a comparative analysis of the studied phenomenon with teachers of ordinary educational institutions. The methodological and theoretical basis of the article is the scientific psychological and pedagogical literature on the studied problems. The article reflects the results of a study conducted on the basis of «Secondary school № 3. Vitebsk» and «Children's music school №3 of Vitebsk», which allowed a new approach to the problem of studying the syndrome of emotional burnout in teachers.

Key words: teacher, professional activity of a teacher, emotional burnout, professional burnout, degree of job satisfaction.

**Введение.** В последнее время в связи с большой эмоциональной напряженностью профессиональной деятельности педагога, нестандартностью педагогических ситуаций, ответственностью и сложностью профессионального труда учителя, увеличивается риск развития синдрома «эмоционального выгорания», при этом очень мало обращается внимания на действующие эффективные психолого-педагогические и медицинские технологии, которые направлены на сохранение его здоровья, снижающие риск формирования синдрома «эмоционального выгорания» и появления кризиса профессии в целом.

Профессия педагога относится к сфере профессий типа «человек – человек», то есть отличающихся интенсивностью и напряженностью психоэмоционального состояния. Современный педагог призван решать задачи, требующие серьезных педагогиче-

ских усилий. Освоение нового содержания учебных предметов, новых форм и методов преподавания, поиски эффективных путей воспитания, реализация гуманистической парадигмы, необходимость учитывать очень быстрые изменения, происходящие в обществе и информационном поле преподаваемого предмета – все это под силу лишь психологически здоровому, профессионально компетентному, творчески работающему педагогу. Действие многочисленных эмоциогенных факторов (как объективных, так и субъективных) вызывает у педагогов нарастающее чувство неудовлетворенности, ухудшение самочувствия и настроения, накопление усталости. Эти физиологические показатели характеризуют напряженность работы, что приводит к профессиональным кризисам, стрессам, истощению и выгоранию. Результатом этих процессов является снижение эффективности профессиональной деятельности педагога: он перестает справляться со своими обязанностями, теряет творческий настрой относительно предмета и продукта своего труда, деформирует свои профессиональные отношения, роли и коммуникации.

Развитие представлений об эмоциональном выгорании на первых этапах изучения проходило путем накопления описаний симптомов, которые связаны с ним. Большинство исследований имело сугубо эмпирическую направленность и не пыталось дать теоретически обобщенного определения. Авторы обзора, посвященного изучению данного феномена, Т. Кокс и А. Гриффитс, перечисляют около 150 его симптомов. Среди них аффективные симптомы: угрюмость, плаксивость, пониженность и нестабильность настроения, истощение эмоциональных ресурсов, когнитивные симптомы – ощущение безысходности и безнадежности, ригидность мышления, циничность, отстраненность в общении с коллегами и учениками, стереотипное отношение. Все это сопровождается типичными для стресса жалобами на здоровье: головные боли, тошноту, головокружение, беспокойство и бессонницу. К мотивационным симптомам они относят исчезновение присущих человеку мотиваций: старания, энтузиазма, заинтересованности и идеализма; и напротив, появление разочарования, неудовлетворенности, возможен отказ от должности [1, с. 37].

В 1981 году вышла работа американских психологов К. Маслах, С.Е. Джексон, в которой возможность эмоционального выгорания ограничивается представителями коммуникативных профессий. В ней они предложили следующее определение: выгорание – синдром эмоционального истощения и цинизма, который часто появляется у персонала, работающего с людьми, и приводит к развитию негативного отношения к своим клиентам. В своей работе 1986 года К. Маслах говорит о том, что люди, работающие в сфере услуг и образовательных учреждениях, по условиям профессии вынуждены проводить значительное время в интенсивном взаимодействии с другими людьми. Большой интерес для исследований выгорания представляет концепция А. Пайнса, который рассматривает феномен в другом ракурсе, а именно как результат постепенного процесса разочарования в неудачном поиске смысла жизни, проявляющегося в состоянии физического, эмоционального и психологического истощения. Данная экзистенциальная модель в той или иной мере характерна для представителей всех типов профессий. Д. Этзион определяет «выгорание» как «психологическую эрозию». Она считает, что выгорание возникает постепенно и незаметно для человека, и невозможно отнести его к конкретным стрессовым событиям [2, с. 142].

В целом теоретические подходы к объяснению выгорания в иностранных исследованиях можно разделить на три общих направления: индивидуально-психологический подход: в нем подчеркивается характерное для некоторых людей несоответствие между слишком высокими ожиданиями от работы и действительностью, с которой им приходится сталкиваться ежедневно; социально-психологический: причиной феномена выгорания считается специфика самой работы в социальной сфере, отлича-

ющаяся большим количеством нагружающих психику неглубоких контактов с разными людьми и организационно-психологической: причина синдрома связывается с типичными проблемами личности в организационной структуре – недостатком автономии и поддержки, ролевыми конфликтами, неадекватной или недостаточной обратной связью руководства и отдельного работника.

Типичным для отечественной психологии является рассмотрение синдрома «выгорания» в контексте профессионализации, особенно в исследованиях выгорания учителей. Синдром эмоционального выгорания представляет собой сложное структурно-динамическое образование, которое формируется в процессе педагогической деятельности и является негативным эффектом профессионализации. К настоящему времени существует единая точка зрения на сущность эмоционального выгорания и его структуру. Согласно современным данным, под ним понимается состояние физического, эмоционального, умственного истощения, проявляющееся в профессиональной сфере. В соответствии с этим подходом данный синдром включает в себя три фазы: эмоциональное истощение; деперсонализацию; редуцирование личных достижений, которое проявляется либо в тенденции к негативному оцениванию себя в профессиональном плане, либо в редуцировании собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим, снятии с себя ответственности и перекладывании ее на других.

**Материал и методы.** В ходе реализации эмпирического исследования была проведена диагностика, направленная на выявление синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности педагогов экспериментальной и контрольной групп. С этой целью были использованы следующие диагностические методики и процедуры: опросник «Диагностика эмоционального выгорания», разработанный В.В. Бойко, методика «Шкала измерения степени удовлетворенности работой», разработанная М.А. Аминовым [3, с. 115].

Исследование проводилось на базе ГУО «Детская музыкальная школы №6 Витебска». В экспериментальную группу вошли 13 преподавателей в возрасте от 23 до 65 лет. В качестве контрольной группы выступали 13 учителей ГУО «Средняя школа № 3 г. Витебска» в возрасте от 27 до 59 лет.

**Результаты и их обсуждение.** При анализе результатов, полученных в экспериментальной группе педагогов, были сделаны следующие выводы: 5 педагогов, что составляет 38,5% от числа всех испытуемых экспериментальной группы синдром полностью сформировался хотя бы в одной из фаз; у 6 человек, (46,1 %) синдром находится в стадии формирования хотя бы в одной из фаз; у 2 человек, (15,4 % от числа всех педагогов экспериментальной группы) синдром не сформировался. Таким образом, самой многочисленной оказалась группа педагогов музыкальной школы с синдромом выгорания, находящимся в стадии формирования, а самой малочисленной группа с не сформировавшимся синдромом.

Аналогичные результаты, полученные в контрольной группе испытуемых, свидетельствуют о том, что в первую группу вошло 7 педагогов, что составляет 53,8 % от числа всех испытуемых контрольной группы, во вторую группу вошли 5 человек (38,5 %), в третью группу вошел 1 человек, что составляет 7,7 % от числа всех педагогов контрольной группы, то есть самой многочисленной оказалась группа педагогов общеобразовательной школы со сформировавшимся синдромом выгорания, а самой малочисленной группа с не сформировавшимся синдромом.

Кроме того, в фазе «напряжение», в первой и во второй группах доминирует симптом «переживания психотравмирующих обстоятельств» (соответственно 30,8 % и 46,1 %). Это означает, что педагоги и музыкальной, и общеобразовательной школы испытывают воздействие психотравмирующих факторов, то есть у них нарастает напря-

жение, которое выливается в отчаяние и негодование, а неразрешимость ситуации приводит к развитию явлений «выгорания».

Ощущение «неудовлетворенности собой» сформировалось у очень небольшого количества педагогов экспериментальной и контрольной групп (7,7 % и 15,4 % соответственно). Полученные результаты могут свидетельствовать о том, что в основном педагоги не испытывают недовольства собой в профессии и конкретными обстоятельствами на рабочем месте. Но у 46,1 % педагогов из обеих групп этот симптом начинает складываться, и можно говорить о том, что начинает действовать механизм «эмоционального переноса», то есть вся сила эмоций направляется не вовне, а на себя. Это проявляется в интенсивной интериоризации обязанностей, повышенной совестливости и чувстве ответственности, что, несомненно, нагнетает напряжение, а на последующих этапах «выгорания» может провоцировать психологическую защиту.

Симптом «загнанности в клетку» в двух группах сложился у 15,4 % педагогов и еще у 15,4 % находится в стадии формирования. Это значит, что данные испытуемые ощущают или начинают ощущать состояние интеллектуально-эмоционального затора, тупика. К этому могут привести организационные недостатки, повседневная рутина и т.д.

Последний симптом в данной фазе, симптом «тревоги и депрессии» сложился у значительного количества педагогов (38,5 %) из экспериментальной группы, это может свидетельствовать о том, что данные люди испытывают напряжение в форме переживания ситуативной и личностной тревоги, разочарование в профессии. Сложившийся симптом нервной тревожности означает начало сопротивления стрессовым ситуациям и начало формирования эмоциональной защиты. Во второй группе данный симптом выражен гораздо меньше (23,0 %).

В целом фаза «напряжения» сформировалась у 30,7 % педагогов экспериментальной группы и у 46,1 % испытуемых контрольной группы. Данная фаза находится в стадии формирования у 46,1 % педагогов музыкальной школы и у 38,5 % учителей общеобразовательной школы. И, наконец, данная фаза не сформирована у 23,0 % испытуемых экспериментальной группы и у 15,3 % испытуемых контрольной группы.

В фазе «резистенция» доминирующим является симптом «расширения сферы экономии эмоций». Этот симптом сложился у 46,1 % педагогов, принявших участие в исследовании у 23,0 % – складывается. Из них 30,8 % приходится на контрольную группу учителей общеобразовательной школы и 15,4 % на экспериментальную группу педагогов музыкальной школы. Эти данные могут свидетельствовать о том, что данная форма защиты осуществляется вне профессиональной области – в общении с родными, друзьями. На работе эти люди держатся соответственно нормативам, а дома замыкаются.

Симптом «неадекватного эмоционального реагирования» сложился у 30,8 % педагогов. Из них на контрольную группу учителей общеобразовательной школы приходится 23,0 % и на экспериментальную группу педагогов музыкальной школы 7,7 %. Сформированность данного симптома говорит о том, что профессионал перестает улавливать разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями: экономным проявлением эмоций и неадекватным избирательным эмоциональным реагированием. Неадекватная «экономия» эмоций ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования в ходе рабочих контактов. При этом человеку кажется, что он поступает допустимым образом. Субъект общения фиксирует при этом иное – эмоциональную черствость, равнодушие и неуважение к личности.

Следующим по степени выраженности является симптом «редукции профессиональных обязанностей». Этот симптом сложился у 30,8% педагогов из контрольной и экспериментальной групп (23,0 % и 7,7 % соответственно) и складывается у 15,4 % педагогов, (из них 7,7 % относится к контрольной группе, 7,7 % к экспериментальной группе). Это может свидетельствовать о том, что у данных педагогов проявляются по-

пытки облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат. Одним из примеров такого упрощения является недостаток элементарного внимания к учащимся и коллегам.

Наименее выраженным в данной фазе оказался симптом «эмоционально-нравственной ориентации». Он сложился у 15,4 % педагогов, принявших участие в исследовании, причем это оказались педагоги только из контрольной группы учителей общеобразовательной школы. Складывается этот симптом у 23,0 % педагогов, из них: 15,4 % относятся к контрольной группе, 7,7 % к экспериментальной группе педагогов музыкальной школы. У таких педагогов настроения и субъективные предпочтения влияют на выполнение профессиональных обязанностей. Испытуемые пытаются решать проблемы подопечных по собственному выбору, определяют достойных и недостойных, «хороших» и «плохих».

В целом фаза «резистенции» сформировалась у 38,5 % педагогов, принявших участие в исследовании. Из них 23,0% входят в контрольную группу учителей общеобразовательной школы и 15,4% входят в экспериментальную группу педагогов музыкальной школы. Данная фаза находится в стадии формирования у 46,1 % испытуемых, принявших участие в исследовании. Из них 30,8 % – это учителя общеобразовательной школы и 15,4 % – это педагоги музыкальной школы. И, наконец, данная фаза не сформирована в настоящее время у 15,4 % испытуемых, принявших участие в исследовании, и все они входят в экспериментальную группу педагогов музыкальной школы.

Следующим по степени выраженности является симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений». Симптом сложился у 38,5 % педагогов. Из них 23,0 % относится к контрольной группе учителей общеобразовательной школы и 15,4 % к экспериментальной группе педагогов музыкальной школы. Складывается он у 38,5 % педагогов, принявших участие в исследовании. При этом распределение по группам испытуемых является идентичным предыдущему (23,0 % и 15,4 % соответственно).

Симптом «эмоционального дефицита», сложился у 23,0 % педагогов. Из них 15,4 % относится к контрольной группе учителей общеобразовательной школы и 7,7 % к экспериментальной группе педагогов музыкальной школы. Складывается данный симптом 15,4 % педагогов, из них 7,7 % относится к контрольной группе и столько же к экспериментальной группе испытуемых, принявших участие в исследовании. Он проявляется в ощущении своей неспособности помочь субъектам своей деятельности в эмоциональном плане, не в состоянии войти в их положение.

Наименее выраженным оказался симптом «эмоциональной отстраненности». Он сложился у 7,7 % педагогов, все они относятся к контрольной группе. Но складывается этот симптом у 38,5 % педагогов, из них 23,0 % относятся к контрольной группе испытуемых учителей общеобразовательной школы и 15,4 % к экспериментальной группе педагогов музыкальной школы. Педагоги, пораженные этим симптомом, почти полностью исключают эмоции из профессиональной деятельности. Их почти не волнуют, не вызывают эмоционального отклика – ни позитивные обстоятельства, ни негативные.

В целом фаза «истощения» сформировалась у 30,7 % педагогов (из них 23,0 % относятся к контрольной группе учителей общеобразовательной школы и 7,7 % входит в экспериментальную группу педагогов музыкальной школы). В стадии формирования эта фаза находится у 46,1 % испытуемых, принявших участие в исследовании. Из них 30,8 % являются респондентами контрольной группы, и 15,4 % входят в экспериментальную группу испытуемых. И, наконец, и не сформировалась данная фаза у 61,5 % педагогов, принявших участие в исследовании, (из них 46,1 % испытуемых входит в экспериментальную группу педагогов музыкальной школы и 15,4 % испытуемых входит в контрольную группу учителей общеобразовательной школы).

Таким образом, можно сделать вывод о том, что в наибольшее количество педагогов экспериментальной группы находится в первой фазе эмоционального выгорания, в фазе «напряжения» (30,7 % от числа всех педагогов музыкальной школы, принявших участие в исследовании), в фазе «истощения» только 7,7 % испытуемых экспериментальной группы подвержены синдрому эмоционального выгорания. Данный факт может говорить о том, что большее количество педагогов может справиться с негативными проявлениями синдрома эмоционального выгорания. В фазе «резистенции» находятся 15,4 % испытуемых экспериментальной группы. Что касается контрольной группы, то здесь полученные результаты распределились следующим образом: в фазе «напряжения» находятся 46,1 % от числа всех учителей общеобразовательной школы, в фазе «резистенции» 23,0 %, и в фазе «истощения» 23,0 % от числа всех испытуемых, входящих в контрольную группу.

Обобщая полученные данные, мы можем сделать вывод о том, что в фазе напряжения находится абсолютное большинство испытуемых обеих групп, принявших участие в исследовании. Можно предположить, что это связано с особенностями возраста, а именно с кризисом середины жизни. Кроме того, специальные исследования показывают, что на рабочую усталость женщины (а это большинство испытуемых, принявших участие в нашем исследовании) не так влияют какие-то специфические особенности, связанные с ее профессиональным трудом, как семейное положение и количество детей. Еще одной причиной может быть так называемый «педагогический кризис», это спад профессиональной деятельности учителя после 10–15 лет работы (большинство наших испытуемых имеет общий педагогический стаж более 15 лет).

Анализируя полученные данные, по методике «Шкала измерения степени удовлетворенности работой» М.А. Аминова, можно сделать вывод о том, что в целом испытуемые двух групп удовлетворены своей работой. В экспериментальной группе этот пункт шкалы выбрали 9 человек, что составляет 69,2 % от числа всех респондентов данной группы. В контрольной группе так ответили 11 человек (84,6 %). При этом в экспериментальной группе нами был выявлен 1 человек (7,7 % от числа всех испытуемых группы), который абсолютно неудовлетворен своей работой и 3 человека (23,0 %), которые ответили «и да, и нет». В контрольной же группе испытуемых ответ «и да, и нет» выбрали 2 человека, что составляет 15,4 % от числа всех респондентов, входящих в данную группу.

Кроме того, в целом испытуемые двух групп не сильно подвержены развитию эмоциональной и физической усталости в процессе работы. В экспериментальной группе полученные данные распределились следующим образом: по 23,0 % испытуемых выбрали следующие пункты шкалы: «скорее сильное ощущение эмоционального и физического дискомфорта, связанного с умеренной частотой контактов с учащимися и коллегами», «время от времени проявляется чувство дискомфорта при средней частоте контактов с учащимися и коллегами» и «умеренное ощущение эмоционального и физического комфорта, связанного со средней частотой контактов с учащимися и коллегами». По 7,7 % испытуемых данной группы выбрали следующие ответы: «сильное ощущение эмоционального и физического дискомфорта, связанного с высокой частотой контактов с учащимися и коллегами», «умеренное ощущение эмоционального и физического дискомфорта, связанного со средней частотой контактов с учащимися и коллегами», «скорее умеренное ощущение эмоционального и физического дискомфорта, связанного со средней частотой контактов с учащимися и коллегами» и «скорее сильное ощущение эмоционального и физического дискомфорта, связанного с умеренной частотой контактов с учащимися и коллегами».

В контрольной группе испытуемых учителей общеобразовательной средней школы ответы распределились следующим образом: по 23,0 % испытуемых выбрали сле-

дующие варианты ответов: «время от времени появляющееся чувство дискомфорта при средней частоте контактов с учащимися и коллегами», «скорее умеренное ощущение эмоционального и физического комфорта, связанного со средней частотой контактов с учащимися и коллегами» и «умеренное ощущение эмоционального и физического комфорта, связанного со средней частотой контактов с учащимися и коллегами». 15,4 % испытуемых данной группы выбрали ответ «скорее сильное ощущение эмоционального и физического комфорта, связанного с умеренной частотой контактов с учащимися и коллегами», и наконец, по 7,7 % учителей общеобразовательной школы выбрали ответы «скорее сильное ощущение эмоционального и физического дискомфорта, связанного с умеренной частотой контактов с учащимися и коллегами» и «умеренное ощущение эмоционального и физического дискомфорта, связанного со средней частотой контактов с учащимися и коллегами».

**Заключение.** Таким образом, полученные данные могут свидетельствовать о том, что у абсолютного большинства испытуемых, принявших участие в исследовании, синдром эмоционального выгорания полностью не сформирован, хотя и наблюдаются признаки формирования таких его фаз как «напряжение», «резистенция» и «истощение». И в целом испытуемые двух групп удовлетворены своей работой

#### **Список использованной литературы:**

1. Лангле, А.А. Эмоциональное выгорание с позиций экзистенциального анализа / А.А. Лангле // Вопросы психологии. – 2008. – № 2. – С. 37.
2. Орел, В.Е. Синдром психического выгорания личности / В.Е. Орел. – М.: ЭКСМО – Пресс, 2006. – 330 с.
3. Ромашев, Н.С. Психологический практикум / Н.С. Ромашев, Н.К. Ватутина. – Воронеж, 1999. – 241 с.

**Тимофеенко Е.С.**

*ВГУ имени П.М. Машерова, Республика Беларусь, г. Витебск  
Старший преподаватель*

**Тимофеенко А.Д.**

*ВГУ имени П.М. Машерова, Республика Беларусь, г. Витебск  
Студент.*

*timofeenkoanya@gmail.com*

УДК 159.922.7:159.923.2

#### **ПРОБЛЕМАТИКА ПОНИМАНИЯ СУЩНОСТИ «Я-ОБРАЗА»**

Статья посвящена проблеме трансформации «образа Я», а также пониманию сущности «образа Я» в различных психологических традициях.

Ключевые слова: «образ Я», «Я – концепция», самосознание, самооценка, самоотношение, личность.

#### **THE PROBLEM OF UNDERSTANDING THE ESSENCE OF THE «I IMAGE»**

The article is devoted to the problem of transformation of the «self-image», as well as understanding the essence of the «self-image» in various psychological traditions.

Key words: «I image», «I am a concept», self-awareness, self-esteem, self-attitude, personality.

**Введение.** «Я-образ» личности на начальных этапах онтогенеза является малоизученной областью, как в отечественной, так и зарубежной психологии. Разработка проблемы «Я-образа» младших школьников, его развития в процессе учебной деятельности, невозможна без обращения к вопросам сущности, природы, генезиса, строения